

**Propuesta de implementación de Innovasig sistema de
planificación de recursos para la mejora de la gestión
administrativa en una contratista minera, Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios- MBA

AUTOR:

Br. John Christian Huali Pachas

ASESORA:

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Herramientas y Modelos Gerenciales

LIMA-PERÚ

2019

Dictamen de la Sustentacion de Tesis



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **HUALI PACHAS, JOHN CHRISTIAN**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE INNOVASIG SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONTRATISTA MINERA , LIMA 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

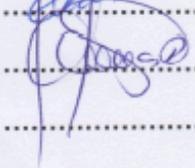
Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alarcón Diaz

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Nancy Cuenca Robles

Firma: 

VOCAL: Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

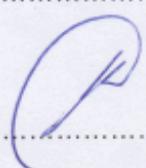
..... *aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....



Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi familia, quienes me dieron vida, educación, apoyo, consejos, por prepararme para la vida y enseñarme que en este mundo nada es fácil y todo se puede con esfuerzo, perseverancia y dedicación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por brindarme salud y por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños. Del mismo modo, también agradezco a la Universidad César Vallejo por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, John Christian Huali Pachas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Propuesta de implementación de Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2019" presentada, en 118 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de enero del 2019



John Christian Huali Pachas

DNI:41305132

Presentación

El presente trabajo de investigación lleva como título Propuesta de implementación de Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2019.

El trabajo de investigación está estructurado por los siguientes capítulos: en el capítulo uno se describió la evolución y desarrollo de las teorías relacionadas a la gestión administrativa. En el segundo capítulo está conformada por la metodología que se empleó en el presente estudio, el cual es una investigación básica, de nivel descriptivo, con diseño no experimental y con enfoque cuantitativo. En el tercer capítulo está compuesto por la descripción exposición y de resultados. El cuarto capítulo, consta de la discusión, en la cual se contrastó los resultados obtenidos con antecedentes, teorías y los objetivos establecidos. En el quinto capítulo se establecieron las conclusiones obtenidas de la investigación, según los datos estadísticos obtenidos de la variable de estudio y dimensiones. En el sexto capítulo se plantearon las recomendaciones, en base a los resultados obtenidos. El séptimo capítulo está conformado por las referencias bibliográficas que se emplearon para la investigación; y al finalizar se muestran los anexos, en donde se puede visualizar la matriz de consistencia, el instrumento del estudio, la validez de los instrumentos, la base de datos del software Excel y del programa estadístico SPSS 25.

Esperando que la presente investigación, sea revisado y evaluado para que procedan a realizar la evaluación correspondiente.

Lista de contenidos

Dictamen	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación	VI
Lista de Contenidos	VII
Resumen	X
Abstract	XI
I. Introducción	12
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Objetivos	43
II. Método	45
2.1 Diseño de investigación	46
2.2 Variables, Operacionalización	48
2.3 Población y muestra	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5 Métodos de análisis de datos	54
2.6 Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
IV. Discusión	80
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	88
VII. Referencias	91
Anexos	96

Lista de tablas

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de gestión administrativa Total de colaboradores del área logística de la empresa Zicza Contratistas	48
Tabla 2.	Generales S.A.	50
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	53
Tabla 4.	Datos de prueba piloto	53
Tabla 5.	Análisis de piloto de Alfa de Cronbach	54
Tabla 6.	Porcentaje de género de los colaboradores	56
Tabla 7.	Porcentajes de las áreas de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	57
Tabla 8.	Distribución de porcentajes de la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	58
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de los niveles de planeación de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	59
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de los niveles de organización de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	60
Tabla 11.	Distribución de frecuencias de los niveles de dirección de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	61
Tabla 12.	Distribución de frecuencias de los niveles de control de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	62

Lista de figuras

Figura 1.	Diagrama del diseño No Experimental Descriptivo Simple	47
Figura 2.	Nivel de porcentaje del género de los colaboradores	56
Figura 3.	Nivel de porcentaje de las áreas de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.	57
Figura 4.	Niveles de porcentaje de la gestión administrativa	58
Figura 5.	Niveles de planeación	59
Figura 6.	Niveles de organización	60
Figura 7.	Niveles de dirección	61
Figura 8.	Niveles de control	62
Figura 9.	Ejemplo de reporte general de ingresos	67
Figura 10.	Ejemplo de análisis y cuadros estadísticos de las órdenes de compra	70
Figura 11.	Lista de conceptos	71
Figura 12.	Ejemplo de reporte realizado en el sistema Innovasig	72
Figura 13.	Regla de pago por fecha de vencimiento	73
Figura 14.	Base de órdenes de compra	74
Figura 15.	Ejemplo de orden de compra	74
Figura 16.	Pasos para realizar una orden de compra	75
Figura 17.	Base de órdenes de compra	75
Figura 18.	Datos de orden de compra	76
Figura 19.	Orden de producción	76
Figura 20.	Ejemplo de orden de producción	77
Figura 21.	Ejemplo reporte preliminar de orden de producción	78
Figura 22.	Ejemplo de análisis de carga de trabajo de proveedores	79

Resumen

Este trabajo pretendió describir las ventajas de la planificación de recursos y su relación con la gestión administrativa dentro del área de logística en la empresa Zicsa. Debido a que, presentó una deficiente gestión administrativa, en cada uno de sus procesos, en la planeación, organización, dirección y control. Y por ello, se planteó el objetivo de proponer la implementación del sistema INNOVASIG para mejorar la gestión administrativa en una contratista minera.

La metodología del estudio se compuso por lo siguiente; el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el método deductivo, el tipo de estudio fue básica, el diseño no experimental y de nivel descriptivo; así mismo, la muestra fue censal, puesto que se tomó como muestra al 100% de la población, a los 18 trabajadores del área logística de la compañía Zicsa Contratistas Generales S.A. El instrumento que se empleó fue un cuestionario conformado por 24 ítems, con relación a la escala Likert y para la obtención de los resultados de las figuras y tablas se procesaron todos los datos adquiridos de la encuesta en el programa estadístico SPSS 25.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes; que la gestión administrativa que ejecutaba la empresa no era la apropiada, los procesos administrativos de la planeación, organización, dirección y control no eran realizados de forma exitosa.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, dirección, organización, control, Innovasig

Abstract

This work aimed to describe the advantages of resource planning and its relationship with administrative management within the logistics area in the company Zicsa. Because, he presented a deficient administrative management, in each of its processes, in the planning, organization, direction and control. And for that reason, the objective of proposing the implementation of the INNOVASIG system to improve the administrative management in a mining contractor was proposed.

The methodology of the study was composed by the following; the focus of the research was quantitative, the deductive method, the type of study was subjective, the design non-experimental and descriptive level; Likewise, the sample was census, since it was taken as sample to 100% of the population, to the 18 workers of the logistics area of the company Zicsa Contratistas Generales S.A. The instrument that was used was a questionnaire consisting of 24 items, in relation to the Likert scale and to obtain the results of the figures and tables, all the data acquired from the survey were processed in the SPSS 25 statistical program.

The results that were obtained were the following; that the administrative management executed by the company was not appropriate, the administrative processes of planning, organization, management and control were not carried out successfully.

Keywords: Administrative management, planning, direction, organization, control, Innovasig

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, las organizaciones tienen la misión de lograr objetivos que sean concretos y eficientes mediante el uso de la menor cantidad de recursos generando beneficios para las empresas, por ello es que se empezó a darle gran importancia al capital humano, el cual es un factor muy relevante para el incremento de la productividad, sin embargo para obtener aquello es necesario que los recursos sean manejados adecuadamente dentro de las áreas de logística gracias a una organizada planificación de recursos, donde los trabajadores puedan generar un desempeño óptimo dentro de la gestión administrativa, de esta manera las organizaciones pueden incrementar las utilidades y cumplir con sus objetivos internos.

La presente investigación se refiere al tema de las ventajas de la planificación de recursos y su relación con la gestión administrativa dentro del área de logística aplicada en empresas de Lima - Perú, de esta manera sabremos como distinguir los problemas que aquejan el antiguo sistema para el desarrollo de actividades rutinarias o cotidianas con respecto a las empresas.

La característica principal de esta implementación de un nuevo sistema es que realiza un levantamiento de procesos y por tal motivo se identifica las actividades que deben ser modificadas, eliminadas o reemplazadas. Para desarrollar esta inspección contamos con áreas como proyectos y logística quienes jugarán un rol muy importante para aplicar un diagnóstico y resaltar las ventajas del nuevo sistema, además el apoyo del recurso humano es importante ya que solo así será sostenible para el rendimiento de una organización.

Es indispensable para el aumento de la eficacia y eficiencia de una organización, para un mejor control y distribución adecuado de los recursos, para que estos sean manejados adecuadamente dentro de las áreas de logística. Puesto que, según la información de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A. (2019) señaló que la carencia de una adecuada planificación de recursos y sus procesos repercute muchas veces en sus pérdidas financieras. Puesto que, se han

presentado muchos casos de este tipo de problema, lo cual le han causado hasta el cierre de muchas empresas que aun teniendo potencial de crecimiento perecen en el mercado por causa de malas gestiones administrativas. Es por ello que a través de esta investigación se busca identificar y manifestar las ventajas de la planificación de recursos y su sostenible relación con la gestión administrativa dentro del área de logística aplicada en una empresa contratista minera.

1.2 Trabajos previos

Internacional

Gallegos (2016). *Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información "ERP", en el mejoramiento de la gestión administrativa financiera de las empresas* (Tesis de Maestría en Dirección de Empresas) Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Tuvo como objetivo conocer el aporte de mejoramiento del sistema de gestión financiera del IESS a través de la implementación de un sistema integrado de información ERP, conocer los beneficios de este sistema en las empresas. El estudio estuvo relacionado al tipo exploratorio, el nivel fue descriptivo y el diseño fue de estudio no experimental. Se llegó a la conclusión que la implementación de un proceso del sistema ERP, iba a favorecer a las empresas a mejorar sus procesos de actividades, sus procesos financieros, un mejoramiento en la gestión administrativa financiera, disminuir el tiempo de ejecución de las actividades, planificar y organizar sus recursos empresariales, controlar y dirigir mejor las actividades de los procedimientos de trabajo, minimizando cualquier falla que se pudiera presentar en la ejecución de las tareas.

Echevarría (2015). *Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador* (Tesis para optar el Título de Magister en Sistemas de Gestión de Calidad). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo realizar un nuevo modelo acerca de la mejora de la gestión en las instituciones relacionados a la parte pública del Gobierno Central de Ecuador. La metodología se compuso de la siguiente manera: el diseño del estudio realizado fue no experimental, el tipo de investigación fue aplicada, el

método deductivo e inductivo, los instrumentos para la recolección de datos empleados fueron entrevistas y cuestionarios. Finalmente, se llegó a la conclusión que la aplicación iba a mejorar en la calidad en las organizaciones; así mismo iba a favorecer en la gestión, logrando reducir los gastos que se invierten; y así poder obtener mayor utilidad bancaria de la organización; de manera que, la empresa pueda ofrecer un servicio excelente, organizar y controlar mejor sus actividades, fomentar una mejor dirección y contribuir a una cultura de calidad de los colaboradores.

Florez (2014). *Clima Laboral y Gestión Administrativa en Docentes Universitarios* (Tesis para obtener el Grado de Maestría en Psicología). Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Tuvo como objetivo determinar el clima laboral en la universidad y conocer de qué forma guardaba relación. El tipo de del estudio realizado fue aplicada, el tipo de diseño empleado fue no experimental. Al final de la investigación se pudo concluir que si existía una fuerte relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa. Puesto que, la dirección que se realizaba en la universidad influía en el clima laboral de los docentes. Así mismo, que la gestión administrativa, tenía que ver con la planificación, organización, dirección y control que los jefes realizaban sus trabajos, la cual contribuía a que los docentes tuviesen un mejor compromiso con la institución. Los resultados fueron analizados en tres tipos: de compromiso organizacional, las cuales fueron el normativo, afectivo y continuidad. Puesto que, se obtuvo una correlación fuerte entre el clima laboral de la empresa y la gestión administrativa.

Paiva (2013). *Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de Empresa Cobros del Norte S.A. Periodo 2011- Managua* (Tesis para obtener el título de maestro en Contabilidad). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Tuvo como objetivo gestionar la parte interna de la empresa en su influencia del incremento de la renta de la organización denominada Cobros del Norte S.A. en el Distrito de la ciudad llamada Estelí, durante el año 2011. La metodología estuvo compuesta de la siguiente manera; el estudio fue de enfoque cuali-cuantitativo, el nivel descriptivo y las técnicas empleadas fueron entrevistas y

encuestas; se llegó a la siguiente conclusión, de que en la empresa se reconocía la importancia del control interno, la cual tenía mucha incidencia en el aspecto de las finanzas de la organización. Así mismo, que el buen control interno de la organización, permitía mejorar su nivel operativo; la organización y dirección de las personas superiores eran las adecuadas; y por consiguiente se obtenía buenos resultados en la empresa.

Marcelino (2013). *Generación y Sustentación de Rentabilidad de la Industria Textil en México* (Tesis para obtener el grado de Doctora en Ciencias Administrativas). Instituto Politécnico Nacional, México. El objetivo fue analizar la acerca de la rentabilidad de las compañías textiles con relación a los factores de la que contaba la empresa. El enfoque de la investigación fue cualitativo, la población estaba compuesta por todas las empresas, los instrumentos que se utilizaron fueron los datos financieros de nueve compañías textiles de México, en donde se llegó a la siguiente conclusión, de que la empresa como unidad económica productora de bienes o servicios debía tener una buena dirección para mejorar sus rentabilidades, organizar mejor sus actividades y llevar un mejor control de sus actividades. Sin embargo, la situación que presentaba la industria textil no respondía a tal objetivo, al haber presentado disminución en cuanto a su rentabilidad, debido a que no se realizaba una buena gestión, dirección y no se realizaba un control eficiente.

Vásquez (2013). *Propuesta de un sistema de planificación de los recursos aplicado a una empresa textil dedicada a la fabricación de calcetines* (Tesis para obtener el grado de Doctor en Ingeniería Industrial). Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui, Venezuela. Tuvo como objetivo proponer un sistema de proyección en el área de elaboración de la empresa enfocada la fabricación de calcetines; por otra parte, el tipo de la investigación fue aplicada y el diseño no experimental. Se llegó a la conclusión de que la empresa no contaba con un buen gestionamiento en la planeación estratégica que le permita poder anticiparse al aumento de sus consumidores; no organizaba sus actividades, no llevaba un control adecuado; ya que, estos constantemente realizaban los pedidos de forma inadecuada; y, por lo tanto, la empresa lo que se debía de hacer era

programar la producción conforme a los pedidos que iban llegando. Pero la manera en la que se desempeñan no siempre les garantizaba que se cumplan los pedidos; puesto que, el personal a menudo solía confundirse y muchas veces comenzaban a realizar el pedido nuevamente muchas horas después de lo programado.

Nacional

Cadillo (2016). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* (Tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo del estudio fue poder conocer la relación que existía entre el control interno y la gestión administrativa de los trabajadores de la sede central de los Servicios Postales del Perú. La metodología de la investigación estuvo compuesta de la siguiente manera: el método fue hipotético deductivo, el nivel descriptivo correlacional, el diseño del estudio fue no experimental, el instrumento utilizado constó de un cuestionario compuesto por 35 ítems. Finalmente, se concluye en el estudio de que si existía una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa en los trabajadores de la sede central de Los Servicios Postales; así mismo, que la evaluación de riesgos guarda relación con la gestión administrativa, la comunicación, la supervisión o dirección de los superiores encargados de la dirección de la compañía, la planificación de las actividades, la organización de la empresa y la información, tenían mucho que ver con la gestión administrativa.

Monzón (2016). *Sistema web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales, Los Olivos, 2015* (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de Tecnologías de Información). Universidad César Vallejo, Perú. La investigación tuvo como propósito implementar un método de investigación para mejorar la gestión de incidencias en el proceso administrativo de la compañía denominada Los Profesionales S.A.C.; y de esta manera conocer la influencia de la página web en la gestión. La metodología fue la siguiente: el enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental, la población fueron 90 personas, el estudio constó como muestra de 66 personas, para poder obtener los datos se usó una ficha técnica y un instrumento de un cuestionario. Finalmente

se llegó a la conclusión que existía una relación significativa entre el sistema web que se iba a implementar a la empresa y el proceso administrativo, la cual iba a beneficiar a la empresa en gran manera, contribuyendo a la mejora de su planificación, organización, dirección y control.

Méndez (2015). *Implementación de un Sistema de Control de inventarios para la mejora de la situación económica de la empresa Probinse Industrial S.A.C., en Trujillo, 2014* (Tesis para obtener el grado de Magister en Contaduría Pública). Universidad Privada del Norte, Perú. Tuvo como objetivo demostrar que un sistema de control de inventario iba a mejorar la situación de la empresa Probinse. La metodología del estudio, estuvo compuesta de la siguiente forma: fue de tipo aplicada, el diseño cuasi experimental, la población estuvo conformada por los comerciantes del sector ferretero de la ciudad de Trujillo y la muestra fue no probabilística; y llegó a la siguiente conclusión, que existía una alta rotación; así mismo, que existía un control de un manual ineficiente en cuanto a la atención de los pedidos, lo cual originaba pérdidas. Pero si se implementaría el sistema iba a beneficiar a tener una mejor organización de las actividades, mejorar la dirección en el área logística, poder tener un mejor control de los movimientos de salidas y entradas de los materiales, optimizar un mejor control de los inventarios; a través del sistema de permanentes (PEPS), para realizar una mejor compra de acuerdo a la cantidad económica de los pedidos realizados (CPE).

Flores (2014). *Alternativas de Implementación de un Sistema ERP en una Pyme Agroindustrial Peruana* (Tesis para obtener el grado de Doctor en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura, Perú. Tuvo como objetivo poder establecer una guía para favorecer a las empresas agroindustriales a implementar un sistema ERP, en donde llegó a la conclusión, de que, en las empresas enfocadas a lo agroindustrial, no se estaban centrado en sus esfuerzos; sino en el uso de los métodos para mejorar la automatización de las técnicas. Pero si se implementaba el sistema iba a beneficiar a tener un mejor control de sus procesos logísticos, reducir los costos, facilitar los documentos o reportes de las salidas y entradas de materiales y tener un mejor control y organización de las actividades. Así mismo, la

metodología estuvo compuesta de la siguiente forma: el tipo fue aplicada, el diseño del estudio estuvo enfocado a lo no experimental, Por ello, la informalidad y la estacionalidad no estaba permitiendo un crecimiento sostenido, en comparación a las empresas grandes de exportaciones agroindustriales, en donde invierten más en temas de tecnología y en la mejora de sus procesos a través de herramientas.

Aguilar (2013). *Estudio para la implementación de un ERP en una empresa textil en Barcelona, 2009* (Tesis para obtener para obtener el grado de Magister en Ciencias Empresariales). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Tuvo como objetivo poder implementar un sistema que favorezca a poder realizar una mejor gestión en el control de la salida y entrada de los productos textiles, mediante el sistema ERP, el tipo de estudio fue la básica y el diseño estuvo en relación a la no experimental; se llegó a la conclusión, de que la empresa textil, la cual contaba con 50 tiendas en algunas provincias de España, necesitaba mejorar una consolidación en sus transacciones, en donde se buscaba poder mejorar la medición de las acciones de cada empleado y poder evaluar sus responsabilidades, de esta manera se decide aplicar la implementación de un ERP porque la forma más adecuada para interrelacionar todas las áreas de la empresa y de esta manera puede ser eficiente. Lo que se pudo concluir que el sistema ERP permitía tener una mejor gestión, solucionar problemas del área logística, agilizar mejor los documentos, tener una mejor control y dirección de la empresa.

Alva, Reyes y Villanes (2006). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agro exportadora* (Tesis para obtener Maestría en Gestión de Operaciones y Logística). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Tuvo como objetivo implementar una nueva gestión logística para mejorar el crecimiento de la empresa agroexportadora. El estudio tuvo como diseño el no experimental; así mismo, llegaron a la conclusión que el trabajo de la logística que empleaba la compañía denominada Greenexport, no estaba realizando un buen análisis; así mismo, se consiguieron datos e indagación, acerca de las acciones, para mejorar el desarrollo del área de logística, de sus políticas y estrategias actuales, organizar mejor los trabajos, llevar un mejor control de stock, dirigir y organizar las actividades

logísticas, mediante el mapeo de sus procesos; en donde se determinó que existía problemas en las áreas de compras y almacenes; con la finalidad de que pueda conseguir un mejoramiento en cuanto a su gestión.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Teoría de la administración científica

Según Taylor (como se citó en Alonso y Ocegueda, 2006, párr. 2), en donde sostiene que el nombre de la administración científica, fue dado debido a los intentos por realizar diferentes métodos aplicables para dar solución a los problemas administrativos, con la finalidad de lograr la eficiencia de la empresa. De esta manera, Taylor establece elementos que deben ser aplicados dentro de la administración científica, las cuales son: estudios de los patrones, del tiempo, de la producción, sobre la supervisión, sobre la estandarización de los instrumentos, proyección de tareas y obligaciones, la iniciación de la excepción, la utilización de la regla de círculo e instrumentos para preservar los tiempos de producción, manuales de conocimientos acerca del servicio, la idea de la tarea asociada a los incentivos, a la producción eficaz y mejora del sistema de lineamiento de trabajo; puesto que, el principal objetivo era de asegurar la máxima prosperidad del empleador, y a la vez poder lograr lo mismo en el trabajador.

Así mismo, Taylor establece cuatro principios importantes para la eficiencia de una organización:

Principio de planeación: sustitución de trabajo, el criterio personal de cada trabajador, la improvisación y la actualización de la práctica, por implementar nuevos métodos de procedimientos científicos, de esta forma, se pueda reemplazar la impremeditación por la ciencia, en base a la realizar una planificación sobre el método a implantar en la empresa.

Principio de la organización: organizar de manera adecuada a los obreros de acuerdo a sus capacidades y entrenarlos para que realicen un trabajo eficiente de

acuerdo al método establecido; por consiguiente, gestionar las máquinas y los equipos de producción y cada una de las herramientas que se utilizarán.

Principio de la dirección: se debe distribuir las responsabilidades, bajo el mandato de la persona superior; con la finalidad, de que el trabajo sea ejecutado de manera disciplinada en la empresa.

Principio del control: se debe realizar el control, para poder tener conocimiento si se está ejecutando de forma adecuada, en base a las reglas concretas y en relación al plan establecido; siendo importante que la gerencia pueda cooperar con los colaboradores para que la ejecución sea realizada eficientemente.

Teoría clásica de la administración

Según Fayol (como se citó en Alonso y Ocegueda, 2006, párr. 4), lo cual definen que la “teoría fue creada básicamente con la finalidad de aumentar la eficacia de la empresa, en base a la forma y disposición de los componentes de la empresa, como los departamentos y sus interrelaciones estructurales”.

Así mismo, Fayol (como se citó en Chiavenato, 2006, párr. 2), en donde establece “que la administración está regida en base a la planeación, organización, dirección y control; y que se debe realizar funciones administrativas que comprendan, cada uno de los principios administrativos, para lograr que las funciones sean apropiadas por el administrador”.

Por consiguiente, Fayol establece 14 principios fundamentales de la dirección de una empresa que son; la distribución del trabajo, le cual el cargo superior encomienda las tareas al personal; autoridad, que se refiere al mando que tiene la persona superior de la organización, el cual es el encargado de delegar los trabajos; disciplina, se debe respetar las reglas internas de la empresa; unidad de mando, que se refiere a que los colaboradores sólo reciben las órdenes de la persona superior; unidad de dirección, las áreas de la empresa, deben ser dirigidas por una sola persona; subordinación de interés general al particular, las decisiones tomadas de forma grupal; remuneración, que es la retribución económica a los personales; centralización; orden; equidad; estabilidad; iniciativa y espíritu de grupo.

Teorías de las relaciones humanas

La autora Brigidó (2006) establece que el creador de la teoría fue Elton Mayo, la cual es establecida con finalidad de optimizar la competitividad y la eficiencia de las organizaciones. Dado que, el comportamiento humano en las organizaciones depende de los factores psicológicos, las cuales están relacionadas a las motivaciones de los trabajadores, en el logro de sus aspiraciones y cumplimiento de sus expectativas. La teoría de las relaciones humanas considera que el factor humano es fundamental dentro de la organización, no las máquinas no las disposiciones formales. Sin dejar de lado cada uno de los principios de la división de trabajo, que fue establecido por Taylor; en base a esta teoría sostiene que es importante que se mantenga una buena relación entre colaboradores de la empresa.

Por otro lado, esta teoría en toda empresa, se debe diferenciar dos componentes: el factor técnico y la organización humana, la primera, comprende el entorno físico la infraestructura y los instrumentos de producción, para lograr la satisfacción de los colaboradores; y el segundo, la conducta de los colaboradores de la compañía está influida en base a las interrelaciones humanas en el que ha participado previamente. Las relaciones deben ser de manera formal dentro de la organización, de acuerdo al establecimiento de un organigrama, en donde se pueda establecer las diferentes jerarquías de los recursos humanos y sus funciones correspondientes, las líneas de comunicación y autoridad, los reglamentos para los personales, con el objeto de poder lograr las metas de la empresa.

Teoría del desarrollo organizacional (DO)

Torres (2014) afirma que la teoría surge en el año 1962, la cual está “enfocada a mejorar el desarrollo de la organización, y que permite que la empresa se adopte de una mejor manera a los ritmos de cambios; los cuales surgen con motivo de las diferentes exigencias del mercado y de la tecnología” (p. 209).

Los objetivos del desarrollo organizacional son los siguientes: incrementar la eficiencia de la empresa; el cual favorecerá a que la organización pueda ser más competitiva y flexible; aumentar el trabajo en equipo, el cual fomentará a que se

obtenga un mejor clima laboral y un óptimo desempeño de los colaboradores; cambiar la cultura para adaptarse a los nuevos retos, el cual va a beneficiar a que la empresa este en constante innovación y aumentar su competitividad; identificar a los colaboradores con la empresa; el cual va a contribuir a que se adapten con mayor facilidad a la cultura organizacional; facilitar a la organización a los cambios de los mercados y tecnología; logrando su crecimiento en el mercado y eliminar conflictos que impidan el logro de objetivos de la organización; de esta forma no habrá barreras que impidan la obtención de logros de corto, mediano o largo plazo.

Entonces, se puede precisar que el desarrollo organizacional, es un proceso que puede durar varios años en una organización, pero que los resultados serán de gran beneficio; pero si, los encargados superiores, los cuales son responsables del mando de la empresa no se encuentran correctamente involucradas, los resultados no serán los apropiados.

Así mismo, como todo procedimiento cuenta con sus características propias, el desarrollo organizacional rige también de ellas y son las siguientes: es agente de cambio, es aprendizaje experimental, emplea una estrategia normativa, que favorece a que la empresa posee una mejor organización; por otra parte, rige de principios de la ciencia de la conducta, brinda una orientación sistemática, apoya a solucionar problemas, propone un enfoque interactivo, orienta al trabajo en equipo, es activo y continuo; en consecuencia, la empresa será más eficiente y productiva.

Teoría de la administración por objetivos (APO)

Para lograr el crecimiento de una empresa, se deben fijar objetivos, establecer retos y realizar una constante evaluación acerca de los resultados obtenidos. Como lo menciona, el autor Gorbaneff (2007) en donde afirma que la teoría de la administración por objetivos, fue expuesta por Peter Drucker en el año 1959, quien estableció que, los individuos encargados de dirigir a la empresa; así mismo, los colaboradores deben formular objetivos comunes; con la finalidad de hacer la revisión continua para que se formen las modificaciones necesarias y se logre un mejor resultado en el objetivo propuesto.

Lo que se puede deducir que la teoría consiste en establecer los objetivos, de manera conjunta entre el jefe y subordinado, en donde se establece para evaluar el desempeño del colaborador, siendo está cuantificada y medible. Siendo pues un sistema de objetivo jerárquico que va desde la parte más alta hasta la más baja, la cual involucra a los administradores y colaboradores, para el establecimiento de evaluación del progreso; a fin de mejorar la motivación y la satisfacción de los colaboradores. Puesto que, si se logra todo ello en una empresa, se mejorará la organización aumentará su productividad y será más eficiente. Así mismo, realizar un buen manejo de los recursos humanos, favorece al crecimiento de la organización.

Sistemas de Planificación de recursos

El sistema de ERP, se encuentran enfocadas a la gestión entera de la compañía. Así mismo, se determinan por estar mezclados por diferentes módulos. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo son los siguientes: la producción, las ventas, las compras, la parte logística, la parte financiera de la empresa, gestión de proyectos, GIS, los inventarios y el control de almacenes, pedidos, nóminas, etc. Por consiguiente, el programa de facturación como un ERP por el simple hecho de que una empresa integre únicamente el sistema para su crecimiento.

Por consiguiente, los objetivos principales de los sistemas ERP son: la optimización de los procesos empresariales; el cual permitirá que se realice una mejor gestión administrativa; acceso a la información, facilitando de esta forma, a un acceso más rápido del control de stock, a tener un mejor conocimiento de la salida y entrada de mercaderías; contingencia de participar información entre todos los componentes de la organización, logrando tener un mayor eficiencia en las informaciones de las actividades de áreas; exclusión de las informaciones y operaciones innecesarias de reingeniería; lo cual va a favorecer a que se consiga un óptimo procedimiento en cada una de las acciones acerca de una mejor gestión en la planeación, la organización, la dirección y el control.

Y el objetivo fundamental del ERP, es conceder ayuda a los consumidores de la empresa, las respuestas a sus problemas se realizarán a un tiempo menor,

así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

Las utilidades del ERP es contribuir a las soluciones de las dificultades que se puedan presentar, en la parte contable, bancaria o fiscal de la empresa. Asimismo, puede permitir un mayor control del inmovilizado en el inventario permanente, liquidación de impuestos, conciliación bancaria, entre otros factores que forman parte de una organización.

Características de los sistemas Planificación de recursos empresariales (ERP)

Las características que distinguen a un ERP de cualquier otro software empresarial, es que deben de ser sistemas integrales, con modularidad y adaptabilidad:

Integrales: Puesto que, permiten inspeccionar los diferentes procesos de la compañía entendiendo que todos los departamentos de una compañía se relacionan entre ambas, es decir, que los resultados de una etapa es punto de inicio del siguiente.

Por consiguiente, un ejemplo que en una empresa el comprador realice un pedido, el cual representa el establecimiento de orden de una venta que desencadena el proceso de la producción, de control de inventarios, de planificación de distribución del producto, cobranza, y por supuesto sus respectivos movimientos contables. Si la sociedad no utiliza un sistema ERP, no podrá realizar un control adecuado en cada uno de los procesos indicados, con la desventaja de que, al no estar integrados, la información se duplica, crece el margen de contaminación en la información (sobre todo por errores de captura) y se crea un escenario favorable para malversaciones. Con un sistema ERP, el ejecutor absolutamente realiza el pedido y el sistema se encarga de todo lo demás, por lo que la información no se manipula y se encuentra protegida; por lo que, reduce el tiempo de realizar un pedido; así mismo, beneficia a mejorar la gestión logística.

Modulares: El sistema ERP conciben que una compañía es un conjunto de departamentos que se encuentran ligados a la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos. Una ventaja de los ERP, tanto económica como

técnica es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente. Por ejemplo: pueden ser las ventas que se realizan, los materiales con los que se ejecuta la producción, la parte del área de finanzas, llevar un mejor control en el almacén, contar mejor con el área de recursos humanos, entre otras áreas.

Adaptables: Así mismo, el sistema ERP están creados para adaptarse a la idiosincrasia de cada empresa. Esto se logra por medio de la configuración o parametrización de los procesos de acuerdo con las salidas que se necesiten de cada uno. Por ejemplo, para controlar inventarios, es posible que una empresa necesite manejar la partición de lotes, pero otra empresa no. Los sistemas ERP más avanzados admiten reunir a todas las herramientas de programación de 4^a Generación para el desarrollo rápido de nuevos procesos. La parametrización se refiere al valor añadido esencial, el cual debe contar cualquier ERP para adaptarlo a las necesidades concretas de cada compañía.

Otros tipos de beneficios de los sistemas ERP son: que permite conseguir los componentes del ERP interactúan entre sí consolidando todas las operaciones, poder obtener una base de datos centralizada, en un sistema ERP los datos se ingresan sólo una vez y deben ser sólidos, justos y frecuentes.

Así mismo, las compañías que lo instituyan pavimenten tener que modificar alguno de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP. Este proceso se conoce como Reingeniería de Procesos, aunque no siempre es necesario. Aunque el ERP pueda tener menús modulares configurables según los roles de cada usuario, es un todo. Esto representa que es un único programa (con multiplicidad de bibliotecas, eso sí) con acceso a una base de datos centralizada. No incumbimos confundir en este punto la definición de un ERP con la de una suite de gestión. La predisposición actual es a brindar diligencias especializadas para determinadas compañías, a las cuales se les designa versiones sectoriales o aplicaciones sectoriales; fundamentalmente indicadas para determinados procesos de negocio de un sector.

Sistema INNOVASIG

Díaz (2018) afirma que el sistema INNOVASIG permite adquirir informaciones acerca de los diversos niveles de la compañía presentando opciones, reportes y cuadros en moneda nacional y/o extranjera orientados al análisis gerencial, operativo y de control, que permitan evaluar la situación de la empresa con facilidad, impidiendo que se efectúe innecesariamente un doble trabajo. La metodología aplicada es de desarrollo modular en base a tablas maestras que permitan adaptarse con facilidad a los requerimientos específicos del cliente, además el sistema cuenta con un optimizado sistema de seguridad que limita el acceso de cada usuario a las diversas opciones del sistema. El Sistema INNOVASIG de la versión del 2018, es una completa aplicación informática que soluciona con facilidad y eficiencia las necesidades de información.

Por otra parte, la flexibilidad y la potencialidad que tiene el sistema Innovasig, acceden que sea aplicado tanto en empresas que cuenten con almacenes para fines de consumo interno como de naturaleza comercial e industrial. Administrando el stock de todos insumos o mercaderías podrá obtener con facilidad y rapidez cualquier dato que necesite de sus almacenes, proveedores o clientes logrando hacer una gestión para la empresa.

Business Process Management

Definición de Business Process Management

Hitpass (2014) sostiene que el BPM (Business Process Management) es más extenso, el cual cuenta con varias visiones descritas recién, pero el entendimiento común se puede conseguir a través de los objetivos que se aprecian con el BPM, que por lo frecuente todas las escuelas los comparten, por lo general las diferentes escuelas se encuentran en la comprensión de cómo enfrentar el proceso hacia el logro de los objetivos y cada concepto parte de cómo revolve el proceso hacia el logro de los objetivos y cada concepto parte por una definición, razón por lo cual algunas definiciones se diferencian de otras.

Así mismo, el autor Hitpass (2014) conceptualiza que el business process management “es un enfoque sistemático para identificar, levantar, documentar, diseñar y controlar tanto los procesos manuales como automatizados; con la finalidad de lograr a través de sus resultados en forma consistente los objetivos de negocio que se encuentran alineados con la estrategia de la organización” (p. 19).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, se puede deducir que el business process management, es de gran importancia para la organización; puesto que, sirve de guía para ordenar las estrategias establecidas de la empresa y definir los procesos o actividades de forma apropiada, para cada una de las actividades diseñadas de una organización y lograr un mejor crecimiento de la empresa.

Modelo de sistemas

Gorbaneff (2007) establece que “el modelo de sistemas fue creada en 1951 por Ludvig Bertalanffy, la cual este modelo, hace síntesis al enfoque clásico y enfoque de las relaciones humanas” (p. 31). Así mismo, el modelo de sistema muestra el conjunto de cada una de las partes interrelacionadas e interdependientes que representan el todo de la organización, y la cual fue predominante desde el siglo XX.

Este enfoque pone como un punto principal en la organización considerarla como un sistema abierto, con la finalidad de que las compañías puedan adaptarse a los constantes cambios acelerados e intensos que surgen hoy en día en la sociedad. Por ello, es importante que en la administración se aplique este tipo de enfoque; puesto que, beneficia en las disciplinas científicas y técnicas para lograr una unidad de todo el conjunto de la organización. Dado que, dentro de las organizaciones existen principalmente algunos sistemas estructurales; ya que toda empresa debe regir una estructura, la cual ha sido desde siempre un sistema, para desarrollar una dirección adecuada.

Por otro lado, las organizaciones cuentan con un enfoque sistemático, y por consiguiente, también la administración de la misma, no se limitan a la división y coordinación de los departamentos, e incluso rompen algunos de ellos, para permitir establecer otros sistemas, para lograr una mayor efectividad de la empresa.

Modelo Burocrático

Alonso y Ocegueda (2006) afirman que “para el desarrollo de las organizaciones, el alemán Max Weber establece el término burocracia como la forma más eficiente que podían utilizar las organizaciones complejas” (p. 52). Por consiguiente, este modelo establece contar un staff administrativo adecuado, en donde cada uno de los miembros ocupe el puesto correspondiente según su área correspondiente.

Las dimensiones que compone la burocracia son las siguientes: la división del trabajo según la especialización, autoridad bien definida, reglas (derechos y obligaciones de cada puesto), mejorar las relaciones humanas, controlar las situaciones de trabajo, promoción y selección de colaboradores según sus competencias laborales.

Lo que se podría determinar que la forma burocrática es la más correcta para realizar los movimientos dentro de la compañía, con la finalidad de mejorar la productividad de las organizaciones; dado que, si hay más creatividad e innovación en la empresa, esta obtendrá un mejor crecimiento en el mercado y la gestión administrativa que realice será la más apropiada.

Modelo de contingencia

Según Fiedler (como se citó en Palomo, 2010, párr. 2), afirma que este modelo que fue desarrollado para que la organización cuente con un líder apropiado, en relación a que pueda brindar motivación a los colaboradores y tenga una conducta correcta; dado que, el autor Fiedler afirmaba que el líder no solo era responsable de realizar los mandatos de tareas dentro de la empresa, sino que también de los resultados que obtenga la organización.

En ese mismo año, Fiedler desarrolla un cuestionario LPC, para poder realizar las evaluaciones acerca de una dirección eficiente en la empresa; para ello,

establece las siguientes dimensiones: el poder del puesto, el cual excluye cualquier fuente de poder que no corresponda a su puesto de trabajo de la persona; para ello, el líder es el encargado de llevar la dirección de la empresa; la relación entre líder y los miembros, en la cual debe existir una cordialidad entre los miembros de la empresa y el jefe de dirección, de manera que cumplan con las órdenes encomendadas; la estructura de la tarea, en donde el jefe de la dirección de la empresa y la definición de una estructura adecuada, en donde se debe realizar detalladamente el trabajo de cada colaborador.

Dentro del empleo de este modelo para una empresa, se pueden ejecutar ocho posibles combinaciones de cada una de las dimensiones, ya sean de manera horizontal y vertical; con la finalidad de que la dirección en la administración de la empresa sea la apropiada.

Modelo SCOR

Según Leal y Nuñez (2014) sostienen que el “modelo SCOR, es un marco de gestión de procesos de la cadena de suministro, de rendimiento y de las prácticas. Este modelo puede definirse como el marco de referencia y diagnóstico de procesos globales, para que las empresas mejoren sus sistemas” (p. 28).

Por consiguiente, el modelo SCOR establece un proceso, en donde rige las siguientes fases: la fase 1; en donde se debe realizar la identificación de riesgos, cada proceso debe ser analizado, para no tener ningún inconveniente durante su ejecución. En la fase 2, se debe ejecutar la evaluación de riesgo, en donde se deben emplear las medidas cuantitativas o cualitativas para evaluar la posibilidad de ocurrencia, y el impacto que pueda causar el modelo; por ello se seleccionan los riesgos encontrados, para solucionarlos. Y por último en la fase 3, que es la reducción de riesgos, se deben mitigar los riesgos y elegir las medidas más apropiadas, para poder aplicarlas.

Definición de la variable Gestión administrativa

De acuerdo a Chiavenato (2009) expone que “la gestión administrativa es la forma correcta de encomendar las tareas de forma eficiente a los colaboradores, para la

cual se requiere de cuatro elementos fundamentales la planeación, organización, dirección y control” (p. 34). Por su parte, Anzola (2010) conceptualiza que la gestión administrativa es “las actividades que se emplean para coordinar en el grupo de trabajo; con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa, mediante el apoyo de los encargados de administración en su desempeño de la planeación, organización, dirección y control” (p. 70).

Por consiguiente, los autores Robbins y Coulter (2010) afirman que “la gestión administrativa comprende la coordinación que se realiza en la organización, para poder efectuar un control adecuado de las actividades que desempeñan los colaboradores; con la finalidad de lograr una gestión eficiente y promover al desarrollo de la organización” (p. 41). Por su lado, el autor Hurtado (2008) manifiesta que es la técnica de dirigir e inspirar a los demás, en base a los conocimientos de la naturaleza humana, en donde en una organización se rigen los deberes y tareas de manera coordinada entre el responsable de la dirección de la empresa y los trabajadores; con el propósito de alcanzar objetivos.

Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) sostienen que la gestión administrativa adquiere una gran importancia en las empresas; puesto que, de ello depende su desarrollo, la cual está dimensionada por la planeación, organización, dirección y control.

Y, por otro lado, los autores Delgado y Ena (2008) sostienen que “la gestión administrativa son todas las operaciones, que se realizan con la finalidad de obtener las metas de la empresa, a medida de la ejecución de un proceso administrativo adecuado, de la planeación, organización, dirección y control” (p. 151).

Entonces en base a todas las definiciones establecidas por los autores, se puede determinar que la gestión administrativa, se refiere a la coordinación que se realiza en la empresa, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas; la cual, se dará en base a que las personas encargadas de administrar una empresa, realicen una gestión adecuada en cada uno de los procesos, las cuales son: la planeación, la organización, la dirección y el control; siendo cada uno de ellas clave para que

una empresa marche bien y logre incrementar su competitividad, productividad y eficiencia.

Dimensiones de Gestión administrativa

Según Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) establecen que las dimensiones de la gestión administrativa son las siguientes: la planeación, la organización, la dirección y el control.

Así mismo, el autor Chiavenato (2009) que sostiene que la gestión administrativa rige cuatro componentes fundamentales que son: la planeación, organización, dirección y control.

Dimensión 1

Planeación

Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) definen a la planeación como el procedimiento en el cual se logra los objetivos; a través del establecimiento de las estrategias, formulación, coordinación y elaboración de las actividades; para optimizar la competitividad y flexibilidad de una empresa. A sí mismo, estos pueden ser las misión y visión que la organización tiende a establecer, para alcanzar sus metas a corto, mediano o largo plazo. Por consiguiente, una planeación se determina con la finalidad de poder hacer un buen uso de los recursos, lograr los proyectos en el transcurso del tiempo o en un futuro, favorece en la reducción de logros, contribuye a tomar buenas decisiones para la empresa y evaluar el avance de los procedimientos para el logro de objetivos.

Chiavenato (2009) explica que se refiere a la selección de aquellas acciones a realizarlas en un futuro, con el objetivo de lograr los resultados que la empresa desea conseguir. La planificación es un método que favorece a realizar una adecuada toma de decisiones, de manera, que se elija a las mejores alternativas. La planificación involucra que la empresa pueda visualizar una imagen de su futuro, en cuanto a sus recursos, capital humano, financiero y físico; así como su experiencia en cuanto a su visión y misión. Así mismo, la planeación, comprende cada una de las metas que establece la organización, a fin de definir cuáles serán

las estrategias que se deben implantar para promover un trabajo apropiado e incorporar nuevos planes, las cuales sean de gran beneficio para el desarrollo de la empresa. Puesto que, si se logra realizar una adecuada planeación en las operaciones a realizar, los resultados serán los más apropiados.

Los autores Robbins y De Cenzo (2009) manifiestan que la planificación “abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar coordinar las actividades” (p. 6). Por su parte, Delgado y Ena (2008) establecen que planeación se refiere al procedimiento de establecer estrategias y objetivos, mediante el conocimiento del análisis interno y externo de la empresa; con la finalidad de poder lograr el crecimiento de la empresa, la cual podría ser una planeación a largo plazo, mediano plazo o corto plazo.

Lo que se puede recalcar de los conceptos de los autores, que es importante la planeación dentro de una empresa; puesto que, fijar metas, hace que los colaboradores se comprometan más con la empresa y trabajen de manera conjunta con el líder encargado. Así mismo, es de gran beneficio para lograr un mejor desempeño de los trabajadores y que los objetivos se alcancen a un corto plazo.

Dimensión 2

Organización

Según Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) señalan que la organización requiere de una coordinación adecuada, de asignar los recursos apropiados para realizar las estrategias; con el propósito, de conseguir mejores resultados. Puesto que, se deben establecer las organizaciones en los cargos de trabajo, en las actividades, en los procesos de actividades, tareas; a fin de lograr cada una de los objetivos de la empresa, generar trabajos eficientes, tener mayor organización con las actividades y mejorar la comunicación en la empresa.

Chiavenato (2009) define a la organización como la agrupación de todas las actividades que son ejecutadas en una compañía; a fin de poder llevar a cabo cada uno de los planes correspondientes establecidos, y poder mantener una mejor

relación entre los superiores y los colaboradores. Así mismo, esta estructura va a permitir que las tareas se ejecuten de forma adecuada, de acuerdo a la división de trabajo. Por otra parte, la organización involucra tanto a la persona encargada de liderar en la empresa como a cada uno de los colaboradores, en donde se trabaje de forma conjunta, exista un apoyo mutuo, a fin de conseguir cada uno de los planes propuestos de la empresa y lograr que la empresa sea más eficiente y productiva. Puesto que, para ello es importante que cada una de las actividades se realice de acuerdo a lo establecido, el equipo de trabajo este organizado, a fin de que las actividades se realicen de manera ordenada; en consecuencia, lograr buenos resultados.

Por consiguiente, Robbins y De Cenzo (2009) afirman que la organización “incluye determinar qué tareas serán llevadas a cabo, cómo se realizarán, quién las ejecutará, cómo estarán agrupadas, quién depende de quién y dónde se tomarán las decisiones” (p. 7). Así mismo, los autores Delgado y Ena (2008) señalan que la organización es la forma de realizar un proceso para una empresa, en donde se establezca una estructura adecuada para regir las tareas, el cual debe estar compuesto por una persona encargada de guiar a la empresa y velar por la obtención de los objetivos.

Por lo tanto, es necesario que toda empresa se encuentra estructurada de forma correcta, establezca una jerarquía desde la persona encargada de la dirección hasta los colaboradores encargados de las diferentes áreas; de esta manera las tareas estarán divididas apropiadamente y los resultados en el desempeño de cada uno de los colaboradores serán mayores a lo esperado.

Dimensión 3

Dirección

Los autores Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) señalan que la dirección es el procedimiento que está ligado al líder de la empresa, a la motivación que brinda a sus colaboradores, a la contribución del trabajo en equipo; con el objeto de poder alcanzar todas las metas establecidas en una empresa. Puesto que, al realizarse

una buena dirección del líder en la empresa, va a generar un clima laboral ameno, a mejorar la comunicación, a lograr cada una de las metas de forma conjunta y contribuir a la satisfacción y al aumento de compromiso de los colaboradores de una empresa.

Chiavenato (2009) establece que la dirección se refiere a la labor de poder determinar decisiones y unirlos en instrucciones u órdenes de forma jerárquica, de acuerdo al líder de la organización. Así mismo, la dirección consiste en realizar las coordinaciones de las actividades que se deben llevar a cabo las operaciones de planes escogidos. La dirección requiere de otros componentes como son la motivación, el liderazgo, la comunicación, la coordinación y la supervisión de las actividades. Por ello, es importante que el líder de la empresa coordine y supervise a los colaboradores de la empresa, a fin de apoyarlos si tuviesen algún inconveniente, brindarles motivación y nuevos conocimientos; con el propósito de lograr que el personal se sienta comprometido y satisfecho con la empresa.

Por otro lado, Robbins y De Cenzo (2009) conceptualizan que la dirección “incluye motivar a los empleadores, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación y resolver los conflictos que se presenten” (p. 7). Y los autores Delgado y Ena (2008) definen a la dirección como la manera en que realiza la persuasión y desempeño del líder encargado de guiar a la empresa sobre los colaboradores, en donde debe establecer decisiones que sean acordadas mutuamente y que los objetivos propuestos sean logrados de manera conjunta.

De acuerdo, a las definiciones de los autores, se puede deducir que es fundamental que en una empresa se ejerza una dirección apropiada; puesto que, es de suma importancia que el líder sepa guiar a su equipo de trabajo, dé a conocer cuáles son las metas que se quieren alcanzar; a fin de que los trabajadores puedan aportar un buen desempeño y promover una mayor comunicación entre el líder y el personal; logrando obtener un apoyo mutuo, para el crecimiento de la empresa.

Dimensión 4

Control

Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) establecen que es el procedimiento de medir las actividades desarrolladas, verificar que no haya ningún inconveniente en las actividades; a fin de conseguir los objetivos organizacionales. Estos pueden ser, las supervisiones, fiscalizar las actividades, conocer cuáles son las actividades que se logran con mayor facilidad y cuáles son las debilidades organizacionales; con la finalidad de poder mejorar los procesos de las organizaciones. Los tipos de controles pueden ser: el control anticipativo, concurrente o un control de retroalimentación.

Por su lado, Chiavenato (2009) afirma que el control está enfocado a los módulos y parámetros que se rigen en una empresa; a fin de asegurarse de cada una de las actividades sean ejecutadas según lo planificado. La función del control es establecer estándares, compararlos con los resultados conseguidos, y si se requiere realizar los ajustes adecuados, con la finalidad de obtener los objetivos propuestos.

Así mismo, el control demanda de un sistema que favorezca en la observación regular del plan de general y un seguimiento de los objetivos trazados, con el propósito de que la empresa logre conseguir sus metas establecidas. Por consiguiente, es importante que el líder de la empresa gestione, supervise y verifique que todo este marchando bien en el trabajo, con el propósito de cumplir cada uno de los objetivos expuestos por la propia compañía. Puesto que, si se presentase algún problema en el desarrollo de trabajo, el líder deberá plantear una alternativa de solución inmediata, para lograr eliminar la barrera que se presentara y seguir avanzando con el trabajo, con el objeto de cumplir con cada meta de la organización.

Por su parte, los autores Robbins y De Cenzo (2009) definen que el “control es el proceso de vigilar el desempeño, compararlo con las metas y corregir todas las desviaciones sustantivas” (p. 7). Por consiguiente, Delgado y Ena (2008)

sostienen que el control es la forma en que se realiza una medición de cómo van avanzando las estrategias implementadas para la empresa; a fin de que se alcance obtener las metas; a fin de que el encargado de administrar la organización pueda proponer soluciones inmediatas si se presentara algún inconveniente durante el proceso desarrollado de la estrategia establecida.

Entonces se puede afirmar que es importante que toda organización realice un control de cómo va avanzando con sus estrategias ejecutadas; a fin de que los resultados sean positivos, puedan ser de gran beneficio para desarrollar su competitividad y eficiencia de la compañía, en base al esfuerzo del encargado de la dirección y los colaboradores. Puesto que, es importante que se realice una gestión durante el procedimiento de la estrategia, con el propósito de conocer si existen inconvenientes en ello, para que inmediatamente se busquen las soluciones apropiadas.

Análisis de Gestión Administrativo

Salazar (2009) establece que el Análisis de Gestión Administrativa se refiere al estudio que se emplea en una estructura administrativa para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con las que se están cumpliendo las diferentes funciones de la Ciencias Administrativa. Así mismo, que las empresas están integradas por diferentes áreas y se puede practicar por separado un análisis de gestión administrativa a cada una de las áreas cuando las circunstancias no ameritan hacerlo de manera integral. Dado que, la gestión también involucra a una variedad de procedimientos que se realizan para dar solución a un asunto presentado o sintetizar un plan establecido.

Por otra parte, realizar un análisis en una empresa es primordial; ya que, puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones, ayudando a detectar las fallas en las actividades generales y amonestar las desviaciones que se están presentando.

Objetivo del Análisis de Gestión Administrativo

De acuerdo con lo descrito, el autor Ruíz (1995) establece que entre sus objetivos podemos establecer los siguientes: evaluar la adecuada efectividad de los controles internos, determinar el grado de utilidad de la información que los ejecutivos entregan a la alta administración, detectar las áreas críticas y detectar las medidas para superar la crisis, prestar asistencia a toda la administración en la realización efectiva de sus funciones y detectar las desviaciones en la administración de la empresa revelando las causas y efectos que inciden en la toma de decisiones.

Importancia del Análisis de Gestión Administrativo

Salazar (2009) manifiesta que también es denominada Auditoría Administrativa, es un medio para reorientar continuamente los esfuerzos de la empresa hacia planes y objetivos en constantes cambios. Facilita al descubrimiento de las deficiencias o irregularidades en las áreas de la organización que han sido examinadas. Con el avance de la tecnología es necesario evaluar la información que se obtiene para la planeación, la organización, la toma de decisiones, el control y demás funciones administrativas de alto nivel. Cualquier tipo de organización, sea pública o privada, grande, mediana o pequeña tiene la necesidad de examinar su situación, para saber si los sistemas bajo los cuales trabaja son los óptimos de acuerdo a su realidad. Se puede conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

Además la evaluación de los factores tanto internos como externos debe hacerse de manera sistemática e integral, la cual debe abarcar la totalidad de la empresa si se quiere realmente mejorar la organización. La gestión administrativa sirve para comprobar la capacidad de la administración en todos los niveles. Determina los puntos donde hay peligro y resalta las oportunidades de mejorar, eliminar desperdicios y pérdidas de tiempo innecesarias, también evalúa la eficacia de los controles, observa en todos los niveles la dirección de las políticas y objetivos.

Características que debe llevar un Análisis de Gestión Administrativo

Según la autora Ramírez (2011), sostiene que las principales características de un análisis de gestión administrativo son los siguientes:

Oportunidad. Se debe emitir informes oportunos para que no pierda validez y sea resuelto de forma inmediata por la administración.

Concisión. El informe debe ser conciso no tener exceso de información que dificulte su entendimiento, debe ser breve y amplio.

Simple y Claro. Los informes deben ser claros y simples para que no haya malas interpretaciones y lo convierta en algo inútil.

Exacto. La información debe ser confiable y creíble, sustentado por evidencias y ser demostrable para que tenga validez.

Constructivo. Se debe seguir la misma forma de redacción a lo largo de todo el informe.

Útil. El informe será útil en la medida que contenga información relacionada con el convenio celebrado.

Evidencias de poder. Hace referencia al alto poder de la gerencia, las cuales deben brindar evidencias para el informe de manera correcta.

Integral. Debe contener todos los elementos que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones.

Ventajas y desventajas del Análisis de Gestión Administrativo

Salazar (2009) manifiesta que las ventajas y desventajas del análisis de gestión administrativo son las siguientes:

Ventajas

- Investigar la estructura de la empresa, averiguando los diferentes cambios de importancia que se deben ejecutar.
- Se pueden establecer las diferentes falencias en los métodos y procedimientos administrativos
- Permite establecer la confianza de los controles internos.

- Realiza observaciones y propone recomendaciones.
- Presta ayuda en las áreas administrativas con la realización de funciones.
- Proporciona un esquema para la buena utilización de los recursos disponibles en la organización.

Desventajas

- Debido al costo que incurre la implementación de este sistema no todas las empresas pueden realizar esta inversión.
- El tiempo también es una causa por la que las empresas no lo implementan.
- No existe un sistema que nos permita medir la eficiencia y eficacia con el cual están cumpliendo las funciones administrativas.

1.4 Formulación al problema

Problema general:

¿Cómo mejorar la gestión administrativa con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2018?

Problema específico:

¿Cómo mejorar la planeación en la generación de requerimientos con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2018?

¿Cómo mejorar la organización para la generación de órdenes con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2018?

¿Cómo mejorar la dirección en la generación de reportes con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2018?

¿Cómo mejorar el control en la generación de compras con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

El estudio realizado aportará a otros investigadores el indicio de cómo hacer para crear sistemas de planificación empresarial, promoviendo la gestión administrativa y recalcando la planificación de recursos, para generar una gran inversión para tener un negocio, optando por algo más eficiente y menos costoso. Por consiguiente, Horngren (2007) sostiene que “son los costos que corresponden solo a la compañía compradora, los salarios pagados con costos relevantes del mantener el inventario, por los ellos los costos son irrelevantes cuando los inventarios disminuyen” (p. 11).

Justificación teórica

La presente investigación está fundamentada teóricamente; puesto que, se busca alcanzar nuevos conocimientos acerca de realizar una eficiente gestión administrativa en la empresa contratista minera. Así mismo, el personal del área logística realizará una labor más eficiente; ya que, mediante la implementación del Sistema Innovasig mejorará la competitividad y flexibilidad de la empresa. Como se ha podido desarrollar en la parte teórica de la investigación, acerca del beneficio de implementar nuevos sistemas tecnológicos en una organización; así mismo, se ha elaborado las definiciones correspondientes de la variable de estudio, las teorías, modelos teóricos; las cuales han servido para tomar postura en el estudio.

Para la definición del marco conceptual de la variable gestión administrativa, se tomó como referencia al autor Torres, quién sintetizó en su investigación que los autores Bernal y Sierra (2018) establecieron que la gestión administrativa se divide

en cuatro procesos que son: la planeación, organización, dirección y control. En este sentido, se pudo determinar que es de gran importancia realizar una adecuada gestión, para realizar un buen monitoreo y control de la empresa; el cual influye dentro del clima laboral del personal.

Justificación practica

La implementación del sistema Innovasig incide a potencializar a las organizaciones; ya que permitirá a la empresa a tener un mejor control en el área logística, de administrar mejor las salidas y entradas de insumos, tener un mayor control de los movimientos de compras que realiza la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A. Dado que, este sistema tecnológico va a beneficiar en mucho a la organización, para optar por realizar una mejor gestión administrativa, en el cual se realizará una mejor planeación, organización, dirección y control; con la finalidad de lograr un mejor crecimiento en la empresa.

Por otro lado, el sistema va a evitar y descartar que se presente cualquier tipo de error o falla durante el proceso de actividad que realiza el personal del área logística (compras y almacenes). Cabe mencionar también que, dicho sistema va a mejorar y reforzar el control de la gestión administrativa de la compañía; en consecuencia, perfeccionará la administración del área logístico.

Justificación social

El presente estudio, va a ser de gran beneficio para la sociedad; puesto que, va a ayudar a mejorar la gestión de las empresas. Así mismo, los empresarios podrán optar por implementar la propuesta que les ofrece dicho sistema, para mejorar su gestión administrativa. Puesto que, es importante que toda empresa siempre se encuentre, en constante innovación, promueva cambios que contribuyan a su crecimiento, implemente sistemas tecnológicos que permitan reducir sus costos, llevar un mejor control de los movimientos de salida y entrada de los materiales.

Como lo es el sistema Innovasig, que va a permitir también realizar a las empresas un mejor planeamiento de sus materiales, de planificar los pedidos, compras, y que se reduzca el tiempo de entrega de los pedidos a los proveedores;

así mismo, el sistema permitirá realizar los registros de los informes, se encargará de verificar las existencias de los materiales o de llevar un mejor control de stock; consiguiendo que los reportes que se obtengan sean los adecuados de cada movimiento que se realice; de esta forma, beneficiará en gran manera a los diferentes empresarios que cuentan con pequeñas o grandes empresas en su administración.

Justificación metodológica

Finalmente, el presente estudio está basado de manera metodológica, debido a que se han recolectado datos para la investigación, mediante un cuestionario conformado por 24 ítems, el cual estuvo sujeto al criterio de maestros expertos en el tema, quiénes determinaron la aplicabilidad del cuestionario. Así mismo, el tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, el tipo de método es deductivo y de nivel descriptivo. La población del estudio estuvo compuesta por 18 colaboradores del área logística (compras y almacén), siendo el mismo número tomado para la muestra, a los cuales se les realizó la encuesta, para conocer su percepción acerca de la gestión administrativa que ejecuta la empresa.

1.6 Objetivos

Objetivo general:

Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2019.

Objetivo específico:

Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora la planeación en la generación de requerimientos en una contratista minera, Lima 2019.

Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora la organización para la generación de órdenes en una contratista minera, Lima 2019.

Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora de la dirección en la generación de reportes en una contratista minera, Lima 2019.

Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora del control en la generación de compras en una contratista minera, Lima 2019.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Enfoque de investigación

El enfoque del presente estudio es cuantitativo; dado que, se realizarán análisis estadísticos para conocer los resultados, acerca de la variable de estudio. Para (Niño, 2010) conceptualiza que la investigación cuantitativa “tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes” (p. 30).

Por su parte, (Baptista, Fernandez, & Hernández, 2014) señalan que el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método de investigación

El tipo de método de la investigación es deductivo; dado que se realizó un análisis acerca de las leyes, teoremas y teorías, acerca de la variable de estudio, las cuales han sido establecidas por los diferentes autores que conceptualizan a la variable. Como lo determina Bernal (2006) que lo define “como un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares” (p. 56).

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica; puesto que, el estudio permitirá poder adquirir nuevos conocimientos, investigar las teorías relacionadas a la variable a investigar. El autor (Carrasco, 2008) afirma que la investigación básica “se realiza con la finalidad de producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías sociales, la cual no está dirigida a un tratamiento inmediato de un hecho concreto” (p. 49).

Por su parte, (Niño, 2010) establece que la investigación básica “es la que propende por la búsqueda del nuevo conocimiento y nuevas teorías, sin preocuparse por los campos de aplicación” (p. 39).

Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental; puesto que, no se realizará ninguna manipulación en las variables, y es de corte transversal, debido a que los datos serán recopilados en un solo momento especificado. Baptista et al. (2014) mencionó que “los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Así mismo, el autor (Arias, 2012) “por la manipulación o no, de las condiciones en las cuales se realiza el estudio: diseños experimentales y no experimentales” (p. 27).

Por consiguiente, Baptista et al. (2014) mencionó la “investigación no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (p. 152).

A continuación, se muestra el diseño de la investigación en la siguiente figura:



Figura 1. Diagrama del diseño No experimental Descriptivo simple

Fuente. Vara (2010)

Interpretando el diagrama tenemos:

M = Empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

O = Variable: Gestión administrativa

Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo; puesto que, se describió la definición y teorías relacionadas a la variable de estudio. El autor (Carrasco, 2008) afirma que “se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado de tiempo” (p. 72).

Por consiguiente, (Tamayo, 2003) que se refiere el nivel descriptivo, a la “descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la interpretación” (p. 46). Dado que, se han descrito en la investigación las teorías referentes a la variable de la investigación, las dimensiones del estudio, las teorías acerca del tema; a fin de poder nuevos conocimientos como investigador.

2.2 Variables, operacionalización

La variable a operacionalizar es: Gestión administrativa

Tabla 1
Matriz de operacionalización de gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión administrativa	Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) sostienen que la gestión administrativa adquiere una gran importancia en las empresas; puesto que, de ello depende su desarrollo, la cual está dimensionada por la planeación, organización, dirección y control.	La gestión administrativa rige un proceso administrativo las cuales son: la planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Procesos Objetivos Estrategias Integración	1- 6	Niveles Variable Malo (24-56) Regular (57-89) Bueno (90-122)
			Organización	Coordinar Recursos Desarrollar los planes Metas	7-12	
			Dirección	Liderazgo Comunicación Trabajo en equipo Clima laboral Logro de objetivos	13-18	Escala de Likert 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Control	Regulación Medición Corrección Resultados	19-24	

Fuente. Adaptación de Torres (2018)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población de la presente investigación, estuvo regida en función al total de personales del área logística (compras y almacén) de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., la cual se encuentra comprendida por 18 personas, según los datos brindados por la misma organización. Referente a la definición de población, el autor (Vara A. , 2010) establece que la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (criterios de inclusión y exclusión)” (p. 210).

A continuación, se muestra la tabla del total de colaboradores que conforman el área de logística:

Tabla 2
Total de colaboradores del área logística de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A

Áreas relacionadas a la Gestión de Compras y Almacén	
Nombres del Área	Cantidad de Trabajadores
Compras	4
Almacén Central	5
Mantenimiento/Operaciones	4
GSD	3
Proyectos	2

Fuente. Empresa Zicsa Contratistas Generales S.A. (2019)

2.3.2 Muestra

El tipo de muestra de la presente investigación es censal; dado que, está compuesta por el mismo número de personas de la población (100%); siendo está los 18 trabajadores del área de logística (compras y almacén) de la empresa; por ello, es una muestra censal. Baptista et al. (2014) afirman que la muestra censal permite generalizar los resultados obtenidos; puesto que, siendo el total del sistema investigado va a favorecer a que la validación de instrumento incremente más su

adaptación a la investigación; así mismo, la muestra estará compuesta por todas las unidades de análisis comprendida por la población.

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

Técnica

La técnica empleada en el estudio fue una encuesta, la cual fue tomada al total de trabajadores encargados del área logística, para conocer su percepción acerca de la gestión administrativa de la empresa. El autor, Bernal (2010) conceptualiza que la “encuesta es una técnica empleada para la recolección de información” (p. 194).

Instrumento

Por consiguiente, el instrumento empleado es un cuestionario, conformado por 24 preguntas, en relación a las dimensiones de la variable gestión administrativa, la cual fue tomada a los 18 colaboradores del área logística de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A. Ante lo mencionado, Bernal (2015) conceptualiza que el cuestionario “es un instrumento empleado para las investigaciones cuantitativos que son utilizados para registrar o medir diversos contextos” (p. 258).

Datos del instrumento empleado en la investigación

La ficha técnica del instrumento consta de la siguiente información:

Nombre del instrumento: Cuestionario para determinar la percepción del personal del área de logística en la Implementación del Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

Autor: Huali Pachas, John Christian

Año: 2018

Procedencia: Lima

Adaptación: Br. Torres Aranda, Ricardo David

Institución: Zicsa Contratistas Generales S.A.

Universo de estudio: 18 colaboradores del área de logística

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 18 personas

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 02/01/2019

Escala de medición: Escala Likert 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Niveles:

-Variable Malo (24-56) Regular (57-89) Bueno (90-122)

-Dimensiones Malo (6-14) Regular (15-22) Bueno (23-30).

Tiempo utilizado: 8 minutos

Validez

La validez del instrumento, será evaluado según el carácter de juicio crítico de tres maestros expertos en el tema de la investigación, quienes determinaran si es aplicable el cuestionario de la investigación. Ante lo mencionado, el autor Claret (2007) sostiene que la validez se “refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 23).

Por su lado, el autor Bernal (2010) definió a la validez de constructo, que el “instrumento es juzgado respecto al grado en que una medición se relaciona

consistentemente con otras mediciones sobre conceptos que están midiéndose” (p. 248).

Tabla 3

Validación de juicios de expertos

Docente	Grado académico	Especialidad	Aplicabilidad
Gonzales Huaytahuilca Roxana	Dra.	Temática	si
Del Castillo Talledo César Humberto	Dr.	Metodología	si
García Domínguez Alexis	Mgtr.	Metodólogo	si

Fuente. Elaboración propia

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del cuestionario se realizará una prueba piloto, y posteriormente se realizará un análisis estadístico del coeficiente de Alfa de Cronbach, para conocer si el instrumento es aplicable. Claret (2007), mencionó que la confiabilidad es “el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 24). Por consiguiente, el autor Del Rio (2013) determina que el Alfa de Cronbach es el coeficiente de medición, que ayuda a determinar la confiabilidad del instrumento, y que si se obtiene un valor entre 0.7 y 0.9 es aceptable, y si es menor el resultado del coeficiente es bajo; pero si es mayor a 0.9 se genera una duplicidad.

Tabla 4

Datos de prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido		100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	18	100.0

Fuente. SPSS 25

Tabla 5
Análisis de piloto de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.737	24

Fuente. SPSS 25

En relación a la tabla 5, se puede observar que el coeficiente del Alfa de Cronbach de la prueba piloto, obtenido mediante el programa estadístico, dio como resultado 0.737; por lo que, se pudo determinar la confiabilidad, la cual fue aceptable, por estar en el rango de confiabilidad entre 0.7 y 0.9.

2.5 Métodos de análisis de datos

El procedimiento de análisis de datos, nos va ayudar a identificar el modelo más adecuado para representar la población de la cual procedan los datos muestrales. Este análisis se basa en gráficos y tablas, que permiten explorar el nivel de conocimiento y capacitación. Así mismo, se obtuvo los resultados, de la encuesta tomada a los 18 colaboradores de la empresa. Lo cual, posteriormente fueron procesados en el programa estadístico SPSS 25, para obtener los resultados de las figuras y tablas correspondientes, de la variable y dimensiones de estudio.

2.6 Aspectos éticos

El presente estudio se encuentra basada en los aspectos éticos, la cual comprende las siguientes, primeramente, el respeto entre el investigador y las personas encuestadas, manteniendo en anonimato los datos de los personales encuestados de la empresa, la participación voluntaria del personal del área logística; así mismo, el respeto por los autores; ya que, se ha realizado las citas correspondientes en la investigación. Por otro lado, no se realizarán las divulgaciones de las respuestas de los colaboradores encuestados de la empresa, en cuanto a sus percepciones por la gestión administrativa.

III. Resultados

3.1 Datos Generales

3.1.1 Género de los colaboradores de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

Tabla 6
Porcentaje de género de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
VARÓN	17	94.4
MUJER	1	5.6
Total	18	100.0

Fuente. SPSS 25

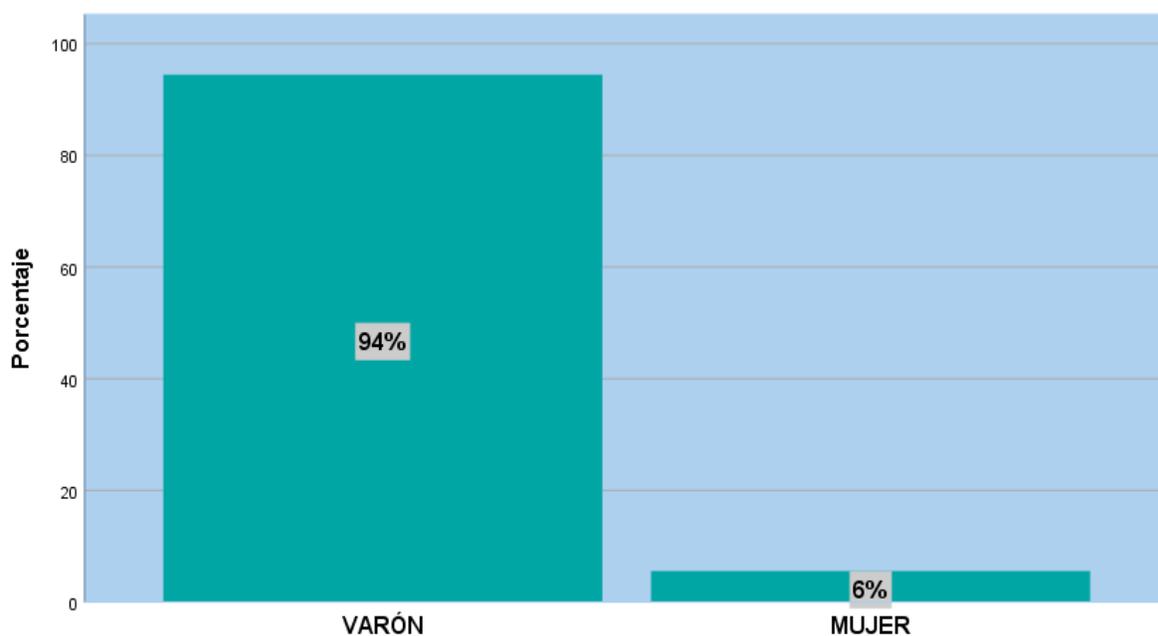


Figura 2. Nivel de porcentaje del género de los colaboradores

En relación a la figura, se puede establecer que del total de colaboradores encuestados, de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., el 94% fueron varones; mientras que, el 6% son mujeres; determinando que son más hombres los que laboran en el área logística de la organización; ya sea, en el de compras, almacén, mantenimiento, GSD y proyectos; los cuales se encargan de poder realizar los registros correspondientes de las salidas y entradas de materiales, del seguimiento de los procesos logísticos, de la verificación de compras, entre otras actividades.

3.1.2 Áreas de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

Tabla 7

Porcentajes de las áreas de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
COMPRAS	4	22.2
ALMACÉN	5	27.8
MANTENIMIENTO/OPERACIONES	4	22.2
GSD	3	16.7
PROYECTOS	2	11.1
Total	18	100.0

Fuente. SPSS 25

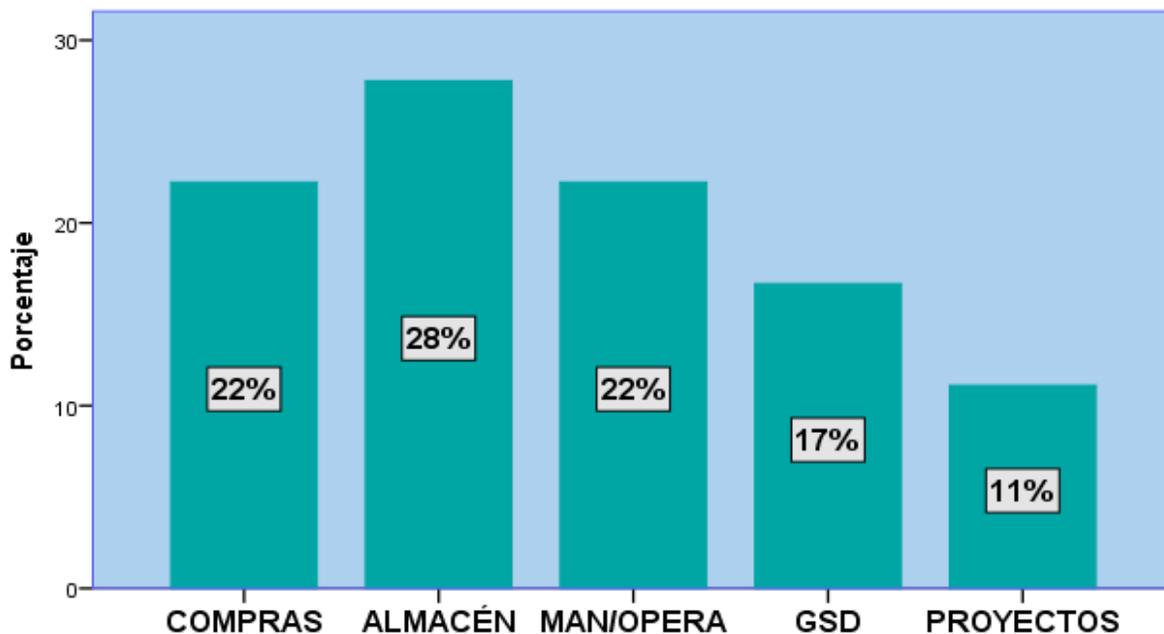


Figura 3. Nivel de porcentaje de las áreas de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

En base a la figura, se puede determinar lo siguiente; que del total de los trabajadores de la empresa *Zicsa Contratistas Generales S.A.* del área logística en general, el 28% los compuso el área de almacén, el 22% el área de compras, otro 22% del área de operaciones, el 17% GSD y un 11% fueron del área de proyectos. Todos ellos, encargados de la operatividad logística de la organización, los personales de compras, son los encargados de llevar un control de stock de las salidas y entradas de insumos, el área mantenimiento, encargado de realizar la supervisión de las funciones de las maquinarias y de todas las instalaciones correspondientes a las actividades que realiza la empresa minera; y así de manera conjunta trabajan cada una de las áreas.

3.2 Resultados de la variable y dimensiones

3.2.1 Gestión administrativa

Tabla 8

Distribución de porcentajes de la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	16	88,9
BUENO	2	11,1
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

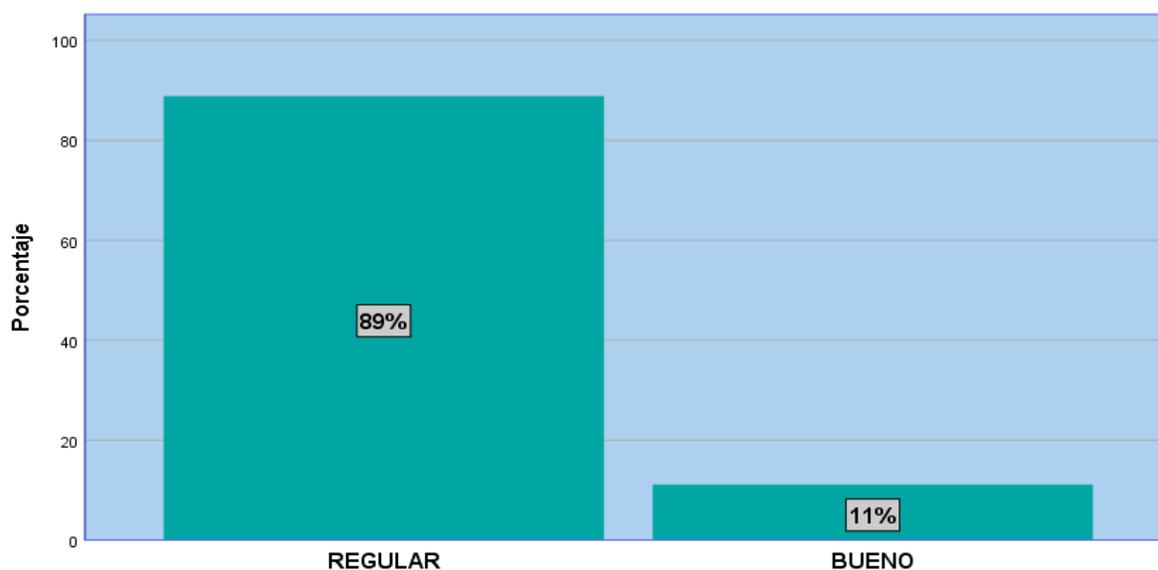


Figura 4. Niveles de porcentaje de la gestión administrativa

En base a la figura, se puede determinar que del total de colaboradores de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., el 89% afirmó que es regular la gestión administrativa y el 11% bueno; ya que, no se está ejecutando una buena planeación, organización, dirección y control dentro de la compañía. Puesto que, no se está realizando un control adecuado acerca del estado de salidas y entradas de mercaderías, acerca del control de stock, no se establece una base de datos apropiada de los clientes y proveedores, no hay una organización correcta en los órdenes de compras, no existe un control y organización conveniente acerca del registro de salida de los materiales del área de almacén y muchas veces el área de mantenimiento no planifica antes la supervisión, para dar por comienzo con las actividades de producción; lo que se puede establecer que la gestión no es buena en la empresa.

3.2.2 Planeación

Tabla 9

Distribución de frecuencias de los niveles de planeación de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	14	77,8
BUENO	4	22,2
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

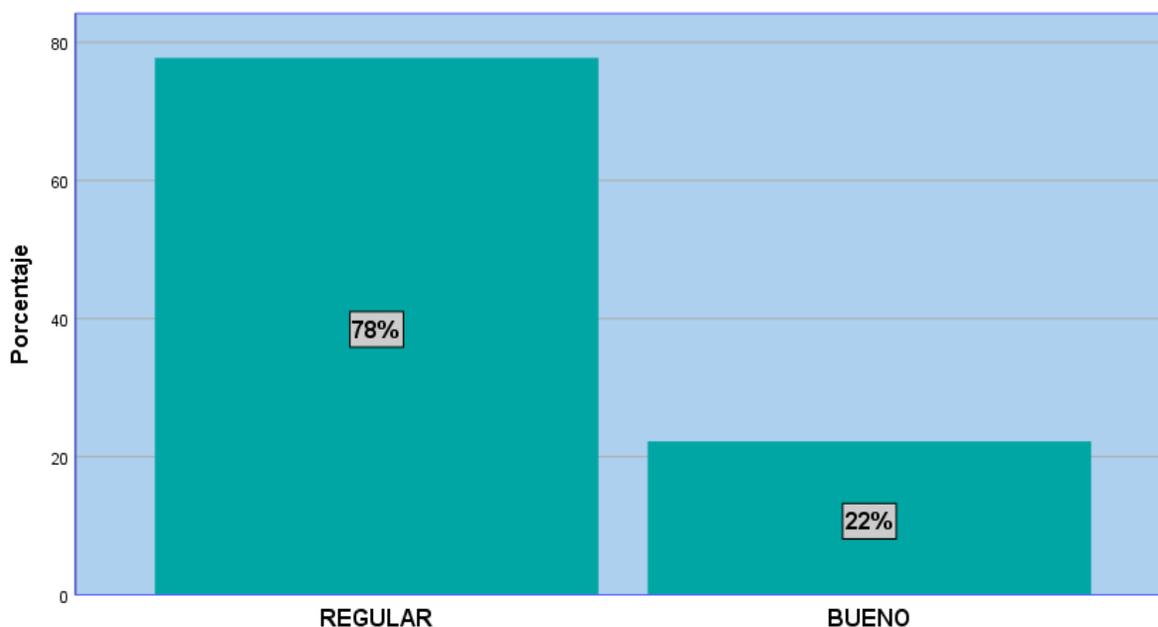


Figura 5. Niveles de planeación

Del total de colaboradores de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., el 78% afirmó que el procedimiento de planeación se establece de forma regular y un 22% afirmó que es bueno. Puesto que, muchas veces las estrategias de la empresa no son las más adecuadas; ya que, no definen sus objetivos, no realizan coordinaciones adecuadas en la empresa, las actividades no están orientadas a la integración, los procesos administrativos no cumplen una estructura conveniente para el crecimiento de la empresa y los procesos de planeación no corresponden a los programas para mejorar el desarrollo de la empresa. Lo que se puede deducir que la compañía no diseña una apropiada planeación, que favorezca e impulse al cumplimiento de sus objetivos y tampoco establecen estrategias convenientes.

3.2.3 Organización

Tabla 10

Distribución de frecuencias de los niveles de organización de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	15	83,3
BUENO	3	16,7
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

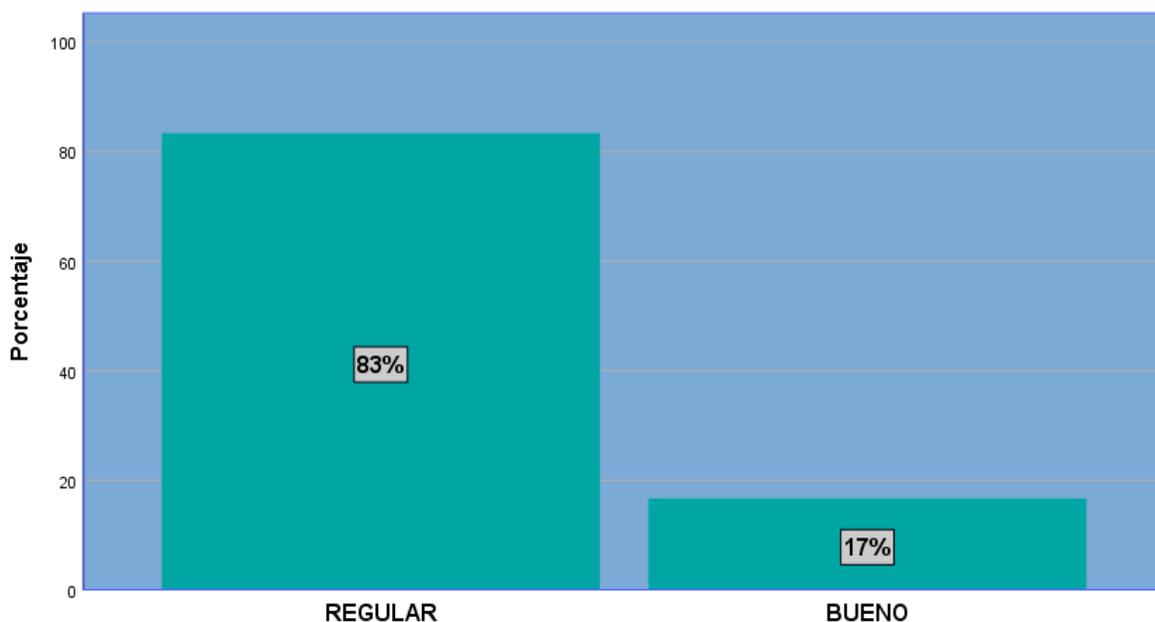


Figura 6. Niveles de organización

Del total de colaboradores encuestados de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., el 83% afirmó que la organización es regular y el 17% difundió que es bueno. Debido a que, la compañía no ejecuta una organización adecuada; puesto que, no se realiza una coordinación eficiente para el empleo de los recursos, no existe una correcta coordinación entre áreas con relación a los recursos que se necesitan, no realizan una planificación adecuada de los recursos que se necesitan para realizar las actividades correspondientes, las áreas no desarrollan planes para conseguir los objetivos propuestos y falta un mayor alineamiento de la empresa en cuanto a su gestión administrativa; en consecuencia, la empresa no va lograr sus objetivos. Es por ello que, si se implementa el sistema Innovasig va a facilitar a una mejor organización de la empresa y a tener una mejor organización de los recursos.

3.2.4 Dirección

Tabla 11

Distribución de frecuencias de los niveles de dirección de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	17	94,4
BUENO	1	5,6
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

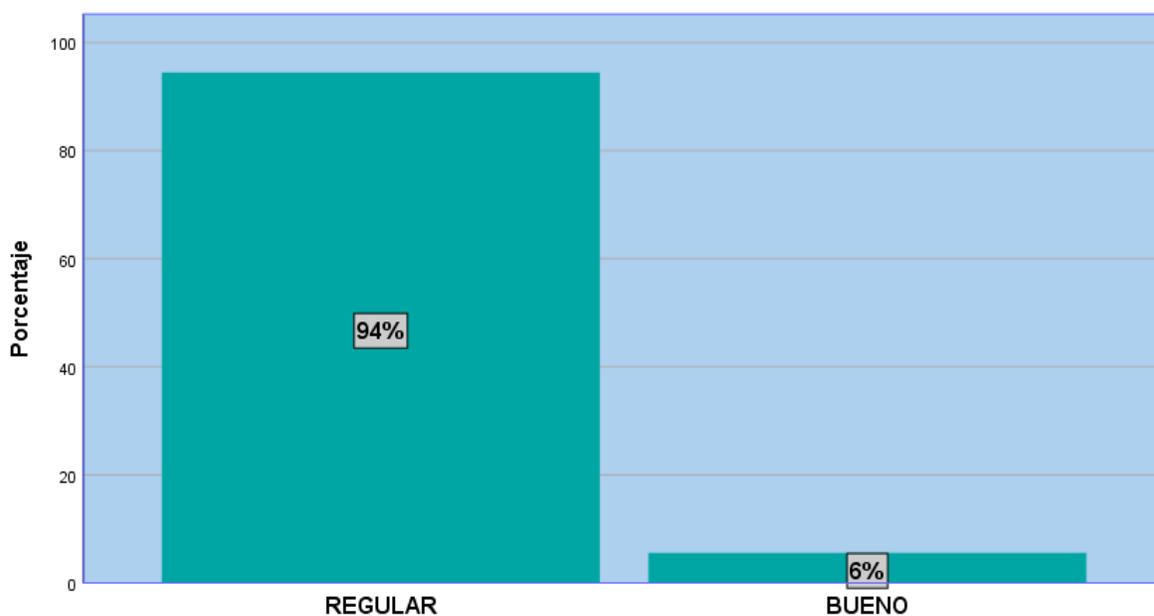


Figura 7. Niveles de dirección

Del 100% de los colaboradores de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., el 94% afirmó regular y el 6% bueno, en cuanto a la dirección que se realiza en la compañía. Puesto que, falta aún optimizar una mejor dirección del líder de la empresa; ya que, no está realizando una gestión administrativa adecuada; de igual forma, le falta promover el trabajo en equipo en las diferentes áreas de la compañía, contribuir al desarrollo de las habilidades y crecimiento de los colaboradores, para mejorar su desempeño laboral; por consiguiente, no motiva constantemente a los colaboradores; con la finalidad de contribuir a que se obtenga un clima laboral ameno. El líder también debe fomentar más aún la integración entre compañeros, realizando trabajos en equipos para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.2.5 Control

Tabla 12

Distribución de frecuencias de los niveles de control de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	17	94,4
BUENO	1	5,6
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

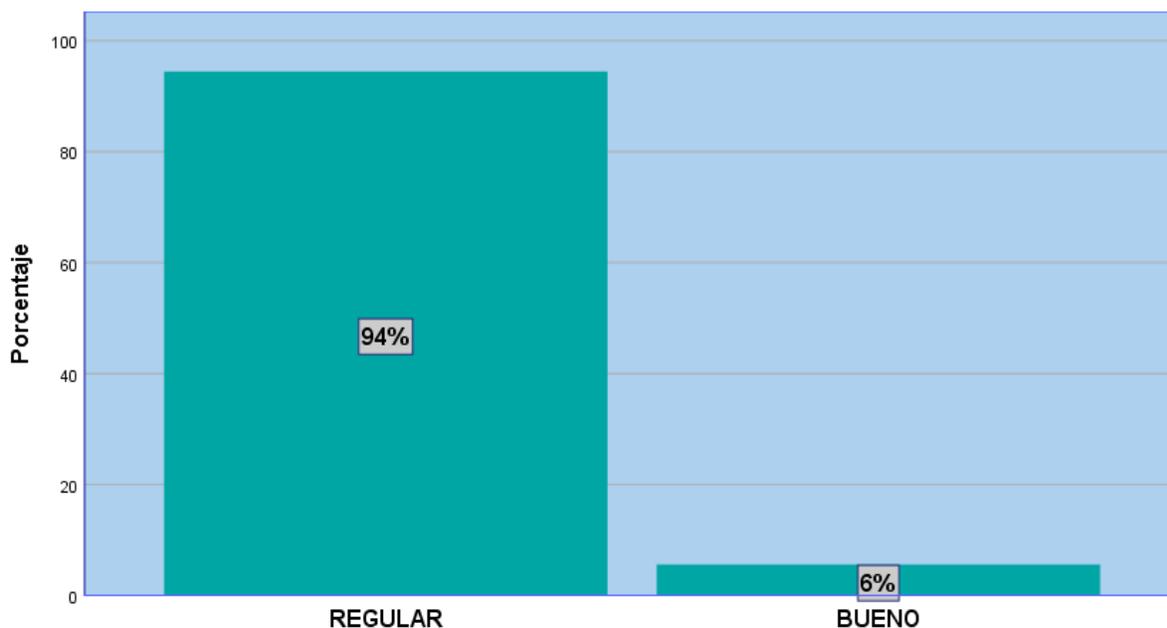


Figura 8. Niveles de control

Del total de trabajadores de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., el 94% estableció que es regular el control y el 6% sostuvo que es bueno. Debido a que, no se realiza un control apropiado de las actividades que se efectúan durante los procedimientos administrativos, no se ejecuta una prevención antes de establecer las diferentes tareas de producción, falta ejecutar mejor las correcciones; ya que, suele presentarse algunas fallas durante el proceso logístico que se realiza, falta optimizar un mejor control interno, a fin de prever y corregir cualquier tipo de error que se pueda presentar en la empresa de forma inmediata y segura. Por ello, la implementación del sistema será de gran beneficio para la empresa; ya que, facilitará a mejorar la planeación, organización, dirección y control.

3.3 Propuesta de innovación del sistema Innovasig

3.3.1 Definición del sistema Innovasig

Díaz (2018) sostiene que el significado “SIG” es un sistema informático que mecaniza las actividades operativas y de control generadas por la gestión de compra, venta o consumos que realiza la empresa, tanto en nuevos soles como en dólares.

3.3.2 Objetivos del sistema Innovasig

Díaz (2018) establece que el sistema Innovasig rige de los siguientes objetivos: Existen varias versiones o tamaños del sistema: de igual forma tienen diferentes como precios, si el esquema propuesto no encaja o existen algunas dudas, estamos a su disposición para determinar la versión que más se adecua a las necesidades y al presupuesto de su empresa.

Administra un conjunto de archivos que contienen los parámetros del sistema y que pueden ser definidos según las necesidades del cliente, documentos Internos, tipos de transacciones, estados de los ingresos o salidas, base de datos de áreas de trabajo, los clientes, proveedores, los asientos contables, claves de acceso, etc.

El Sistema permite el ingreso de los datos mediante 6 tipos de pantallas, una destinada a la parte Logística, otras al registro de ingreso y salidas de insumos y el respaldo tecnológico, el cliente tendrá la posibilidad de poder seguir creciendo mediante módulos adicionales o versiones superiores.

3.3.3 Módulos con los que cuenta el sistema Innovasig

Díaz (2018) sostiene que como todo sistema tecnológico cuenta con sus módulos; de igual manera, este sistema está conformado por los siguientes módulos: sistema de cotizaciones o requerimientos materiales o pedidos de mercaderías por venta o consumo interno, sistema de logística, órdenes de compra, aprobación de órdenes de compras, sistema de compras, registro de ingresos de mercaderías a los

almacenes, registro de documentos por compras, sistema de almacenes e inventarios, registro de ingresos de mercaderías a los almacenes, registro de salidas de mercaderías de los almacenes, guías de remisión, vales de salida por consumo interno, sistema de facturación por ventas (facturación electrónica), sistema de caja bancos, sistema de cuentas por cobrar (cuentas corrientes por clientes), sistema de cuentas por pagar (ctas. ctes. por proveedor), sistema de contabilidad gerencial (libros electrónicos), sistema de administración y control de proyectos, centro de costos y órdenes de trabajo integrado del sistema contable, cuentas corrientes, del área logístico y almacén.

3.3.4 Elaboración de reportes mediante el sistema Innovasig

Díaz (2018) menciona que el sistema Innovasig permite elaborar los siguientes reportes de información, en base a los movimientos que realiza la empresa: permite diseñar una base datos de los insumos o artículos de la organización, la base de datos de los clientes, colaboradores, proveedores, entre otros; la base de datos de almacenes Base de datos de stock de artículos por almacenes, permite crear la base de datos de series y números de documentos, la base de datos de tipo de documentos de ingreso y salidas, base de datos de tipos de transacciones de ingreso y salidas, base de datos de tipos de destinos ó centros de costos (Maquinarias o equipos, labores y administraciones), base de datos de tipos de pagos de los documentos, base de datos de estados de documentos de ingreso y salidas, base de datos de tipo de cambio, base de datos de locaciones de los almacenes (Ubicación de los insumos dentro de los almacenes) y la base de datos de lista de precios por proveedores.

En logística: los registros de pedidos de mercaderías, documentos de compra, registros de salidas e ingresos de insumos del almacén (guía de entradas, facturas de venta, guías de remisión).

3.3.5 Otros reportes emitidos por el sistema Innovasig

De igual forma, el sistema Innovasig permite elaborar los siguientes reportes:

-Reportes de documentos: reporte de documentos de ingresos de insumos, reporte de órdenes de compra a los proveedores, reporte de guía de ingreso de insumos al almacén, reporte de documentos de salidas de insumos, reporte de requerimientos ordenes de pedidos, reporte de guía de salida de insumos del almacén, reporte de guía de remisión, reporte de guía de salida de insumos del almacén y reporte de documentos de venta del almacén

-Reporte de base de datos del sistema: reporte de maestro de insumos o reporte del maestro de auxiliares por proveedores, clientes o empleados, etc. o reporte del maestro de familias o categorías de los artículos insumos o reporte del maestro de almacenes, reporte del maestro de stock de artículos por almacenes o reporte del maestro de series y números de documentos o reporte del tabla de tipo de documentos de ingreso y salidas o reporte del tabla de tipos de transacciones de ingreso y salidas o reporte del tabla de tipos de destinos o áreas de la empresa (centros de responsabilidad) o reporte del tabla de tipos de pagos de los documentos o reporte del tabla de estados de documentos de ingreso y salidas o reporte del tabla de tipo de cambio (cotizaciones de la moneda extranjera), reporte del base de datos de locaciones de los almacén (ubicación de los insumos dentro de los almacenes) o reporte del base de datos de precios de los insumos (lista de precios de los proveedores).

-Reportes operativos: reporte de stock actual de insumos por almacén, reporte de stock de artículos por familia o categoría, reporte del kardex detallado por articulo (reporte histórico del movimiento de todos los artículos registrados en el sistema), reporte resumen de stock de artículos por familia o categoría, reporte de las guías de ingreso, reporte de guías de ingreso agrupados por artículos, reporte de guías de ingreso agrupados por transacciones, reporte de guías de ingreso agrupados por destinos o áreas de la empresa (centros de responsabilidad), reporte de las guías de salida, reporte de guías de salida agrupados por artículos, reporte

de guías de salida agrupados por transacciones (por salidas, por venta, por traslados, por consignaciones etc.), reporte de guías de salida agrupados por destinos o áreas de la empresa (centros de responsabilidad)

-Reportes de análisis: reporte de stock actual de artículos valorizado costo promedio, resumen de ingresos de artículos a los almacenes valorizado costo promedio, resumen de salidas de artículos de los almacenes valorizado costo promedio, reporte de las guías de ingreso, reporte de guías de ingreso agrupados por artículos, reporte de guías de ingreso agrupados por transacciones (por ingresos por compras, por traslados, por demostración, etc.), reporte de guías de ingreso agrupados por destinos o áreas de la empresa (centros de responsabilidad), reporte de guías de ingreso agrupados por proveedores, reporte de las guías de salida, reporte de guías de salida agrupados por artículos, reporte de guías de salidas agrupados por transacciones, reporte de guías de salida agrupados por destinos o áreas de la empresa (centros de responsabilidad), reporte de guías de salida agrupados por clientes o responsables

A continuación, se puede visualizar en la figura 9, acerca de un ejemplo de reporte de guía:

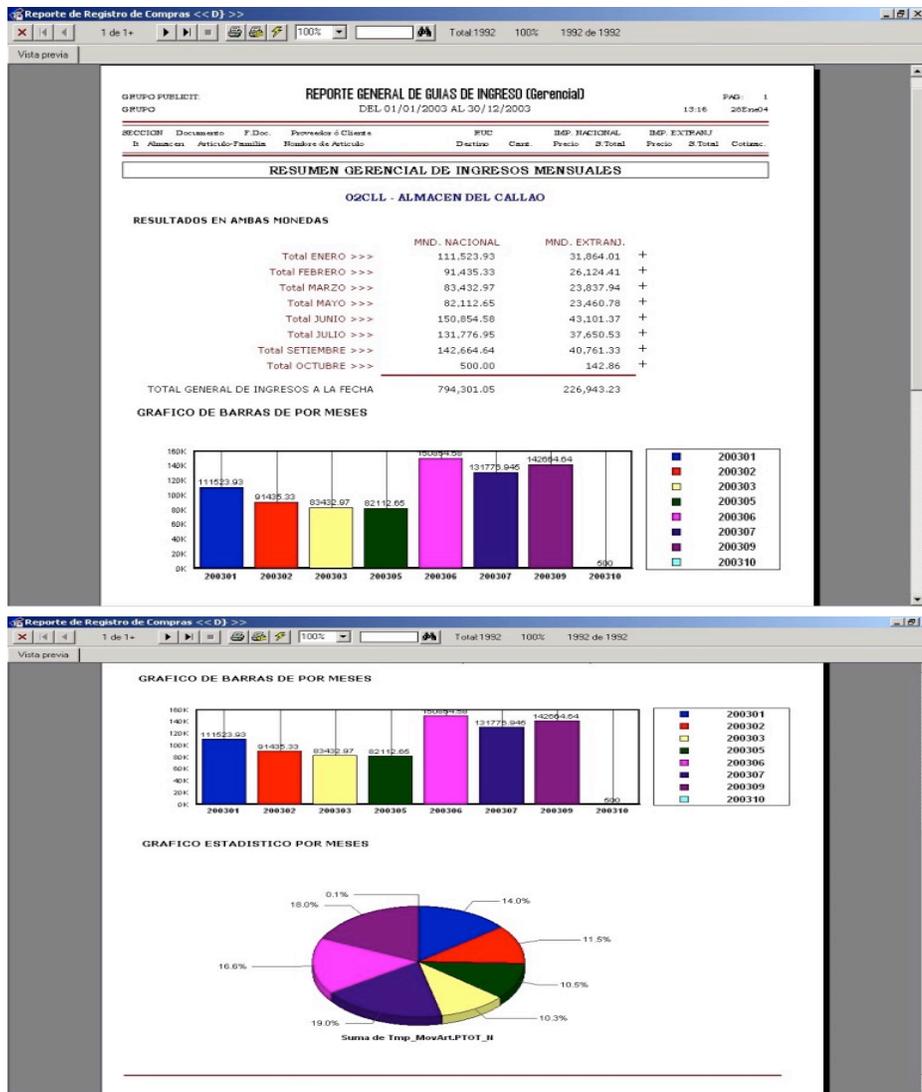


Figura 9. Ejemplo de reporte general de ingresos

Fuente. Díaz (2018)

3.3.6 Productos que incluye el sistema gerencial Innovasig versión 2018

Díaz (2018) establece que el sistema integral gerencial Innovasig cuenta con los siguientes productos: sistema de cotizaciones o requerimientos materiales o pedidos de mercaderías por venta o consumo interno, sistema de logística, órdenes de compra, aprobación de órdenes de compras, sistema de compras, registro de ingresos de mercaderías a los almacenes, registro de documentos por compras, sistema de almacenes e inventarios, registro de ingresos de mercaderías a los

almacenes, registro de salidas de mercaderías de los almacenes, guías de remisión, vales de salida por consumo interno, sistema de facturación por ventas (facturación electrónica), sistema de caja bancos, sistema de cuentas por cobrar (ctas.ctes. por clientes), sistema de cuentas por pagar (ctas. ctes. por proveedor), sistema de contabilidad gerencial (libros electrónicos), sistema de administración y control de proyectos, centro de costos y, ordenes de trabajo, integrado al sistema contable, cuentas corrientes, logístico y almacenes.

3.3.7 Inversión de compra del sistema Innovasig

Díaz (2018) menciona que el valor monetario, para adquirir dicho programa Innovasig, es el siguiente:

Sistema integrado	: US\$ 10,000.00 Dólares más. IGV
Servicio de Instalación del sistema	: US\$ 0.00
Capacitación a los usuarios	: US\$ 0.00
Soporte y mantenimiento general del sistema (3 meses) (US\$1,500 por mes)	: US\$ 4,500.00
<hr/>	
Total del Sistema	: US\$ 14,500.00 Dólares más IGV
Descuento adición	: US\$ -4,000.00 Dólares más IGV
Descuento del soporte y mantenimiento	: US\$ -4,500.00 Dólares más IGV
<hr/>	
Inversión neto del sistema	: US\$ 6,000.00 Dólares más IGV

3.3.8 Implementación del sistema

Requerimientos: los requerimientos se necesitan saber en cuantos ordenadores se instalará el sistema, tamaños de los equipos, seleccionar un ordenador para que trabaje como servidor del sistema, configuración del sistema de redes, impresoras y carpetas de trabajo compartidas.

Usuarios: se necesita saber la cantidad de usuarios en general que usaran los sistemas, tipo de trabajo de trabajo que desempeña cada uno y nombre de encargados de áreas.

Instalación del sistema: se instalará el sistema y todos sus procesos en el ordenador servidor y estaciones de trabajo.

Configuración del sistema: en base a los datos de los requerimientos y usuarios proporcionados por la empresa cliente, se procederá a configurar el sistema en sus diferentes procesos y módulos, se crearán las credenciales en el sistema para cada usuario y se habilitara la auditoria de los sistemas para monitorear los trabajos realizados.

Capacitación: se procederá a realizar la capacitación al personal área por área y se iniciará con el área de contabilidad por la necesidad de obtener datos tributarios propios de la empresa cliente, la capacitación programa en base a días y horas.

Puesta en marcha y soporte: una vez terminada la implementación del software, la empresa cliente cuenta con un tiempo adicional de soporte y mantenimiento de sistemas de forma presencial y/o la línea, con este tiempo la empresa puede solicitar capacitaciones adicionales, adecuaciones en los diferentes procesos del sistema, desarrollo de nuevos reportes y/o consultas de las bases de datos.

3.3.9 Ejemplo elaborado en el sistema Innovasig de la aprobación de compras

A continuación, se presentan imágenes de un ejemplo que corresponde al manual de usuario del sistema de logística, referente a la opción de aprobación de órdenes de compra:

MODULO DE APROBACION DE ORDENES DE COMPRA
ESTADISTICA DE ORDENES DE COMPRA

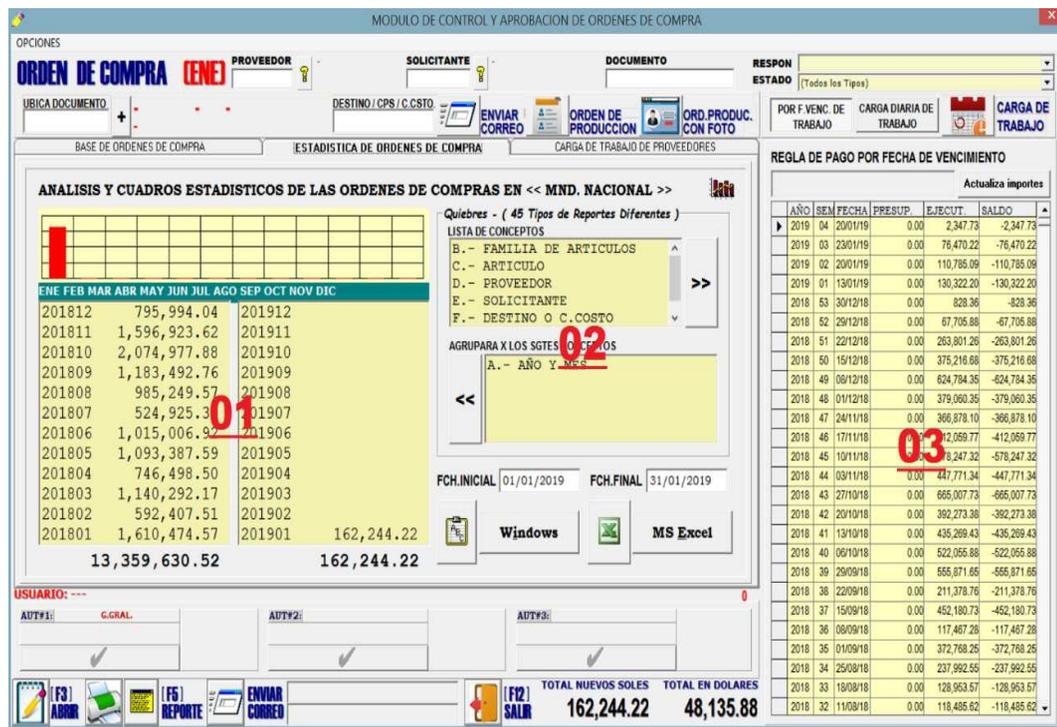


Figura 10. Ejemplo de análisis y cuadros estadísticos de las órdenes de compra
 Fuente. Díaz (2018)

-Estadística de compras mensuales por año de trabajo

El usuario inicialmente puede evaluar el total de órdenes de compra registradas por mes de trabajo y además realizar una comparación rápida con el total de compras del mismo mes, pero del periodo de trabajo anterior al año actual. Además, el sistema muestra el acumulado anual de órdenes de compra al final de cada columna por año de trabajo.

-Informe rápido de órdenes de compra

Con la lista de conceptos el usuario puede elaborar informes con diferentes criterios de análisis, en la imagen se muestra la configuración preparada para elaborar un informe de compras por meses de trabajo (A.- AÑO Y MES)

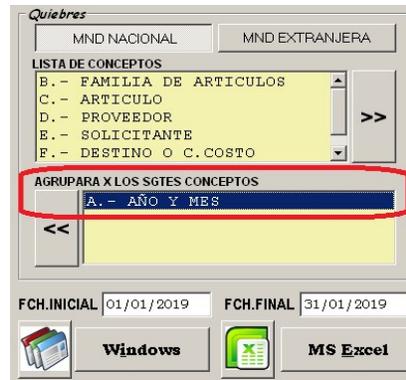


Figura 11. Lista de conceptos
Fuente. Díaz (2018)

El reporte tiene 2 listas, lista de conceptos y agrupar por los siguientes conceptos.

-En la lista de conceptos

El sistema muestra la relación de datos que el usuario puede utilizar para definir diferentes informes, el sistema permite generar informes que contengan hasta 3 conceptos a la vez.

-En la lista agrupar por los siguientes conceptos

Se almacena los datos que el sistema va a considerar para crear el informe según el criterio del usuario, en la imagen el informe se va a generar solo por el concepto año y mes.

-Para generar el informe se debe considerar además de los conceptos, el rango de fechas para que el sistema pueda filtrar el total de los registros y finalmente click en el botón Windows para generar un preliminar del informe o click en el botón Excel para exportar el informe a una hoja de cálculo.



Reporte generado según datos seleccionados por el usuario.

A continuación, se presenta un ejemplo de reporte realizado en el sistema Innovasig:

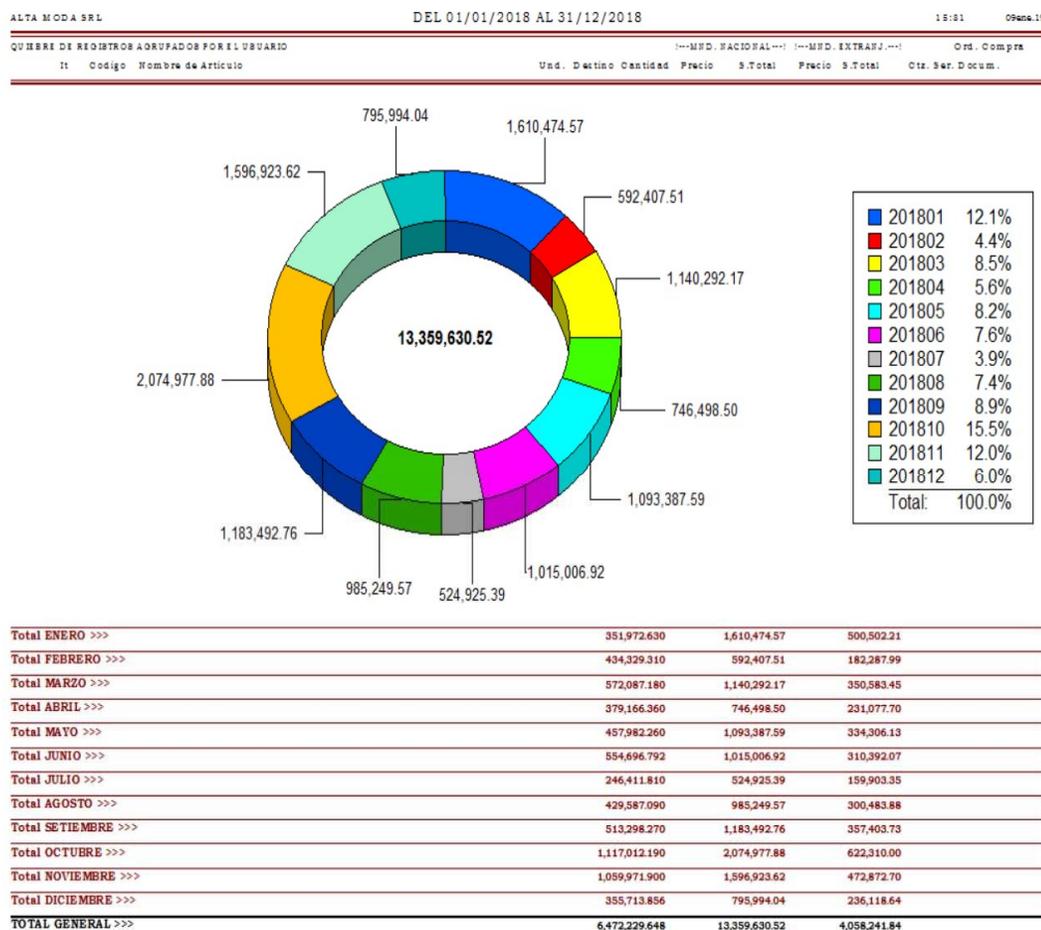


Figura 12. Ejemplo de reporte realizado en el sistema Innovasig
Fuente. Díaz (2018)

Regla de compromisos de pagos por fecha de vencimiento

Con la regla de compromisos de pagos el usuario puede ayudar no sobregirar los pagos de la empresa y además ayuda a organizar y considerar mejor las fechas de vencimiento al momento de registrar órdenes de compra. La ventana cuenta con 3 columnas de importes: presupuesto: el dato es opcional y se utiliza si la empresa considera un presupuesto de gastos anualizado y totalizado por semana del año; ejecutado, muestra en total real de las órdenes de compras registradas en el sistema, se muestra totalizado por semana del año y saldo, que

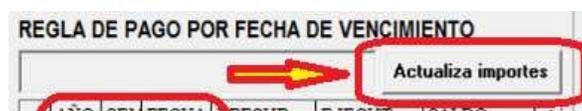
es el cálculo que muestra la diferencia entre el presupuesto menos el ejecutado, con el dato saldo el usuario puede mover sus compromisos de pagos.

En la figura 12, se puede observar las 4 primeras semanas del año 2019, el compromiso de pago en la semana 04 es de solo S/2,347.73 soles, entonces aun puedo considerar esa semana para nuevas órdenes de compra y a diferencia de la 2da o 3ra semana que su compromiso de pago ya está elevado.

REGLA DE PAGO POR FECHA DE VENCIMIENTO					
Actualiza importes					
AÑO	SEM	FECHA	PRESUP.	EJECUT.	SALDO
2019	04	20/01/19	0.00	2,347.73	-2,347.73
2019	03	23/01/19	0.00	76,470.22	-76,470.22
2019	02	20/01/19	0.00	110,785.09	-110,785.09
2019	01	13/01/19	0.00	130,322.20	-130,322.20
2018	53	30/12/18	0.00	828.36	-828.36
2018	52	29/12/18	0.00	67,705.88	-67,705.88
2018	51	22/12/18	0.00	263,801.26	-263,801.26
2018	50	15/12/18	0.00	375,216.68	-375,216.68
2018	49	08/12/18	0.00	624,784.35	-624,784.35
2018	48	01/12/18	0.00	379,060.35	-379,060.35
2018	47	24/11/18	0.00	366,878.10	-366,878.10
2018	46	17/11/18	0.00	412,059.77	-412,059.77
2018	45	10/11/18	0.00	578,247.32	-578,247.32
2018	44	03/11/18	0.00	447,771.34	-447,771.34
2018	43	27/10/18	0.00	665,007.73	-665,007.73
2018	42	20/10/18	0.00	392,273.38	-392,273.38
2018	41	13/10/18	0.00	435,269.43	-435,269.43
2018	40	06/10/18	0.00	522,055.88	-522,055.88
2018	39	29/09/18	0.00	555,871.65	-555,871.65
2018	38	22/09/18	0.00	211,378.76	-211,378.76
2018	37	15/09/18	0.00	452,180.73	-452,180.73
2018	36	08/09/18	0.00	117,467.28	-117,467.28
2018	35	01/09/18	0.00	372,768.25	-372,768.25
2018	34	25/08/18	0.00	237,992.55	-237,992.55
2018	33	18/08/18	0.00	128,953.57	-128,953.57
2018	32	11/08/18	0.00	118,485.62	-118,485.62

Figura 13. Regla de pago por fecha de vencimiento
Fuente. Díaz (2018)

Para actualizar los importes totales con los nuevos registros de órdenes de compra, se debe realizar un click en el botón actualizar importes, de esa forma el sistema lee y calcula los nuevos totales y semanas del año.



BASE DE ORDENES DE COMPRA

MODULO DE CONTROL Y APROBACION DE ORDENES DE COMPRA

OPCIONES: ORDEN DE COMPRA (ENE) PROVEEDOR SOLICITANTE DOCUMENTO RESPON

UBICA DOCUMENTO: + 201901 OS 08/01/2019 DESTINO / CPS / C.CSTO: JEAN LERET II
LAVADOS SMART WASH S.A.C. CP1812112 ENVIAR CORREO ORDEN DE PRODUCCION ORD.PRODUC. CON FOTO

BASE DE ORDENES DE COMPRA ESTADISTICA DE ORDENES DE COMPRA CARGA DE TRABAJO DE PROVEEDORES

RESULTADO DEL FILTRO DE REGISTROS POR DESTINO O CENTRO DE COSTOS		FECHA DOCUM.	FECHA VENCIM.	MND	CTZ	TOTAL MND. NACIONAL	TOTAL MND. EXTRANJEROS			
SER	2019	00000084 OS	SERVICIOS GENERALES CR2 S	08/01/2019	20/01/201	N	3.353	98	294	
SER	2019	00000083 OS	STONE DESIGN S.A.C.	08/01/2019	17/01/201	N	3.353	3.988.40	1.190	
SER	2019	00000082 OS	LAVADOS SMART WASH S.A.	08/01/2019	12/01/201	N	3.353	3.988.40	1.190	
F	SER	2018	00004118 OS	TICLLACURI CUNYA EDGAR	18/12/2018	05/01/201	N	3.347	4.295.20	1.283

BASE GENERAL DE ORDENES DE COMPRA

FI	F2	F3	TSC	SER.	DOCUM.	TDC. DOC.	RAZON SOCIAL O CLIENTE	FECHA DOCUM.	FECHA VENCIM.	MND	CTZ	TOTAL MND. NACIONAL	TOTAL MND. EXTRANJEROS
				SER	2019	00000082 OS	LAVADOS SMART WASH S.A.C.	08/01/2019	12/01/201	N	3.353	3.988.40	1.190
				SER	2019	00000081 OS	CUELLAR CAPCHA YURI	08/01/2019	19/01/201	N	3.353	797.68	237
				SER	2019	00000080 OS	SOLORZANO AGUILAR CELINA	08/01/2019	16/01/201	N	3.353	3.068.00	914
				SER	2019	00000079 OS	YUPANQUI MARTINEZ JOSE	08/01/2019	12/01/201	N	3.353	4.295.20	1.281
				SER	2019	00000078 OS	TAIPE MARCA S A I P A	08/01/2019	15/01/201	N	3.353	467.28	139
				SER	2019	00000077 OS	YUPANQUI MARTINEZ JOSE	08/01/2019	12/01/201	N	3.353	1.518.66	453
				SER	2019	00000076 OS	MEDINA APOLINARES ERICK	08/01/2019	10/01/201	N	3.353	60.18	17
				SER	2019	00000075 OS	PEREZ GARCIA ALEXANDER	08/01/2019	10/01/201	N	3.353	43.07	12
				SER	2019	00000074 OS	FLORES TORRES MODESTO	08/01/2019	10/01/201	N	3.353	195.88	58
				SER	2019	00000073 OS	PEREZ PACHECO REINA	08/01/2019	10/01/201	N	3.353	155.76	46
				TEL	2019	00000018 OC	TELAS UNIVERSAL S A C	07/01/2019	08/01/201	N	3.360	20.277.12	6.032

AUT#1: 07 AUT#2: 08

USUARIO: --- AUT#1: G.GRAL. AUT#2: AUT#3:

TOTAL NÚM. SOLES: 162,244.22 TOTAL EN DOLARES: 48,135.88

REGLA DE PAGO POR FECHA DE VENCIMIENTO

AÑO	SEN	FECHA	PRESUP.	EJECUT.	SALDO
2019	04	20/01/19	0.00	2.347.73	-2.347.73
2019	03	23/01/19	0.00	76.470.22	-76.470.22
2019	02	20/01/19	0.00	110.785.09	-110.785.09
2019	01	13/01/19	0.00	130.322.20	-130.322.20
2018	53	30/12/18	0.00	828.36	-828.36
2018	52	29/12/18	0.00	67.705.88	-67.705.88
2018	51	22/12/18	0.00	263.801.26	-263.801.26
2018	50	15/12/18	0.00	375.216.68	-375.216.68
2018	49	08/12/18	0.00	624.784.35	-624.784.35
2018	48	01/12/18	0.00	379.060.35	-379.060.35
2018	47	24/11/18	0.00	366.878.10	-366.878.10
2018	46	17/11/18	0.00	412.059.77	-412.059.77
2018	45	10/11/18	0.00	578.247.32	-578.247.32
2018	44	03/11/18	0.00	447.771.34	-447.771.34
2018	43	27/10/18	0.00	665.007.73	-665.007.73
2018	42	20/10/18	0.00	392.273.38	-392.273.38
2018	41	13/10/18	0.00	435.269.43	-435.269.43
2018	40	06/10/18	0.00	522.055.88	-522.055.88
2018	39	29/09/18	0.00	555.871.65	-555.871.65
2018	38	22/09/18	0.00	211.378.76	-211.378.76
2018	37	15/09/18	0.00	452.180.73	-452.180.73
2018	36	08/09/18	0.00	117.467.28	-117.467.28
2018	35	01/09/18	0.00	372.768.25	-372.768.25
2018	34	25/08/18	0.00	237.992.55	-237.992.55
2018	33	18/08/18	0.00	128.953.57	-128.953.57
2018	32	11/08/18	0.00	118.485.62	-118.485.62

Figura 14. Base de órdenes de compra Fuente. Díaz (2018)

Casilla para consulta de cp, destino o centro de costos:

DESTINO / CPS / C.CSTO.
CP1812059

En la casilla de centro de costos, el usuario puede digitar el código completo del centro costos para que el sistema pueda filtrar y mostrar todas las órdenes de compra que correspondan a dicho centro de costos, en la imagen de ejemplo el usuario digito el código CP1812059, como se muestra en la imagen siguiente:

MODULO DE CONTROL Y APROBACION DE ORDENES DE COMPRA

OPCIONES: ORDEN DE COMPRA (ENE) PROVEEDOR SOLICITANTE DOCUMENTO

UBICA DOCUMENTO: + 201812 OS 28/12/2018 DESTINO / CPS / C.CSTO: SMART RENAUDY II
VASQUEZ AYALA ADA CP1812059 ENVIAR CORREO ORDEN DE PRODUCCION ORD.PRODUC. CON FOTO

BASE DE ORDENES DE COMPRA ESTADISTICA DE ORDENES DE COMPRA CARGA DE TRABAJO DE PROVEEDORES

RESULTADO DEL FILTRO DE REGISTROS POR DESTINO O CENTRO DE COSTOS		FECHA DOCUM.	FECHA VENCIM.	MND	CTZ	TOTAL MND. NACIONAL	TOTAL MND. EXTRANJEROS			
F	SER	2019	00000009 OS	CHICNES PESO AGUS EN GRSE	02/01/2019	03/01/201	N	3.370	231.02	69
F	SER	2018	00004212 OS	VASQUEZ AYALA ADA	28/12/2018	14/01/201	N	3.376	2.277.99	674
F	AVI	2018	00001473 OC	COMERCIAL ALVARADO HNOS.S	11/12/2018	11/12/201	N	3.376	332.00	97

BASE GENERAL DE ORDENES DE COMPRA

FI	F2	F3	TSC	SER.	DOCUM.	TDC. DOC.	RAZON SOCIAL O CLIENTE	FECHA DOCUM.	FECHA VENCIM.	MND	CTZ	TOTAL MND. NACIONAL	TOTAL MND. EXTRANJEROS
F				SER	2018	00004212 OS	VASQUEZ AYALA ADA	28/12/2018	14/01/201	N	3.376	2.277.99	674
F				SER	2018	00004211 OS	NEBA SAC	28/12/2018	14/01/201	N	3.376	3.129.36	926
F				SER	2018	00004210 OS	PEREZ GARCIA ALEXANDER	28/12/2018	14/01/201	N	3.376	2.277.99	674

Figura 15. Ejemplo de orden de compra Fuente. Díaz (2018)

Grilla de color naranja, muestra el resultado del filtro de las órdenes de compra según el centro de costo digitado:

DESTINO / CPS / C. COSTO
CP1812059

En la ventana, el sistema muestra el resultado de 03 órdenes de compra que corresponden al centro de costo CP1812059 en la grilla de color naranja y el usuario puede hacer la consulta que necesite seleccionando uno de los 3 registros en la parte naranja y el sistema ubicara la orden de compra automáticamente en la grilla de color amarillo, una vez ubicado el sistema permite realizar el cambio que se necesite.

RESULTADO DEL FILTRO DE REGISTROS	SER	DOCUM.	TDC	RAZON SOCIAL O CLIENTE	FECHA DOCUM.	FECHA VENCIM.	MND	CTZ	TOTAL MND. NACIONAL	TOTAL MND. EXTRANJER.
F	SER	2019	0000409	OS CHICHNES PESO AGUSTIN GESE	02/01/2019	01/01/2021	N	3.370	231.02	69
F	SER	2018	0000420	OS VASQUEZ AYALA ADA	28/12/2018	04/01/2021	N	3.376	2.277.99	674
F	AVI	2018	0000418	OC COMERCIAL ALVARADO HNOS.S	11/12/2018	11/12/2021	N	3.376	332.00	97

Figura 16. Pasos para realizar una orden de compra
Fuente. Díaz (2018)

Grilla de color amarilla, muestra la base de datos completa de órdenes de compra.

Primero se digita el número de orden de compra que se desea consultar, para que el sistema pueda ubicar el registro en la base de datos, el registro se ubicara en la grilla de color amarillo.

F1	F2	TSC	SER	DOCUM.	TDC	RAZON SOCIAL O CLIENTE	FECHA DOCUM.	FECHA VENCIM.	MND	CTZ	TOTAL MND. NACIONAL	TOTAL MND. EXTRANJER.
F	SER	2018	00004205	OS		SERVICIOS TEXTILES RAYDA	28/12/2018	14/01/2021	N	3.376	4.694.04	1.390.
F	SER	2018	00004204	OS		VASQUEZ AYALA ADA	28/12/2018	02/01/2021	N	3.376	110.45	32.
F	SER	2018	00004203	OS		TICLLACURI CUNYA EDGAR	28/12/2018	11/01/2021	N	3.376	4.908.80	1.454.
F	SER	2018	00004202	OS		CREACIONES & SERVICIOS M	28/12/2018	11/01/2021	N	3.376	4.908.80	1.454.
F	SER	2018	00004201	OS		INDUSTRIAS SHUAN DEXTRE S	28/12/2018	11/01/2021	N	3.376	4.602.00	1.363.
F	SER	2018	00004200	OS		RODRIGUEZ VENTURA LEYSSI	28/12/2018	11/01/2021	N	3.376	1.210.68	358.
F	SER	2018	00004199	OS		VASQUEZ AYALA ADA	27/12/2018	03/01/2021	N	3.369	87.32	25.

Figura 17. Base de órdenes de compra
Fuente. Díaz (2018)

Segundo el sistema muestra los datos de la orden de compra seleccionada en la grilla de color amarillo.



Figura 18. Datos de orden de compra
Fuente. Díaz (2018)

Tercero, el sistema envía de forma automática un correo con el archivo adjunto de la orden de producción que corresponde al código digitado en la casilla DESTINO/CPS/C.CSTO, el formato del archivo enviado es PDF.

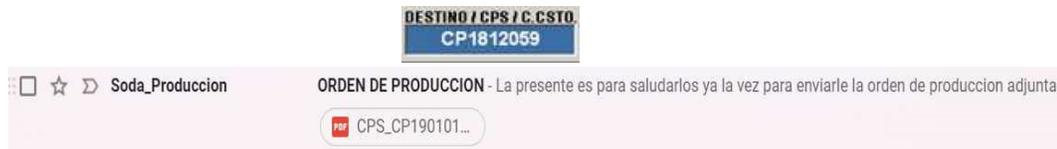


Figura 19. Orden de producción
Fuente. Díaz (2018)

Una Orden de Producción puede administrar diferentes tipos de trabajos y dependiendo el rubro de la empresa, se puede considerar como:

Empresas de mineras o contratistas : Destinos (Proyectos y presupuestos)

Empresas de manufactura, fabricación o servicios : Orden de trabajo

Empresas de construcción o entidades del estado : Proyecto

Empresas comerciales : Centro de costos

Empresas textiles : Orden de producción

A continuación, se presenta un ejemplo de requerimiento para empresas textiles:

CONSORCIO (PRODUC.)		REGISTRO	SER - NUMERO			
ORDEN DE PRODUCCION - (REQUERIMIENTO DE MERCADERIA)		CP1901019	RQ19 0000017			
RUC : 20546183107		18:44	10ene19 PAG: 1			
SOLICITANTE CONSORCIO ALTA MODA S.R.L. DIRECCION CAL MARISCAL AGUSTIN GAMARRA N#326 LIMA	R.U.C.: 20546183107 TELEFONO: 3265111					
DISEÑO PINEDA-ARCE NEGREI LORENA MODELISTA RAMOS OLIVERA SONIA LILIANA CATEGORIA TSR5020 - BLUSAS MODELO 13918 - BLUSA KENDALL II	TEMPORADA: OI19					
OBSERVACIONES CHALIS ESTAMP TIRANTES RECOGIDO DELANT Fech.Doc.: 03/01/2019 Fch. Entrega	MONEDA: NUEVOS SOLES CAMBIO: 3.373					
CRONOGRAMA DE PROCESOS						
CORTEE -> TALLER - - CONFREC=S: 07/01/2019-R:13/01/2019= 2019-00000063-TALLER=VASQUEZ AYALA MARA ACABAD -> TALLER - - ALMACE -> TALLER - -						
IT CODIGO DESCRIPCION DE ARTICULO						
TALLAS POR PRENDA >>>						
		X Unid.	#Prenda C.Adic.	Cant.	Stock	
				Padid	Und	
PROYECCION: CANTIDAD DE PRENDAS				96.000		
COL: AZUL				42		
1	50627373	BLUSA KENDALL II AZUL S		14	14.000 UND	
2	50627374	BLUSA KENDALL II AZUL M		14	14.000 UND	
3	50627375	BLUSA KENDALL II AZUL L		14	14.000 UND	
COL: BLAN				18		
4	50627376	BLUSA KENDALL II BLANCO S		6	6.000 UND	
5	50627377	BLUSA KENDALL II BLANCO M		6	6.000 UND	
6	50627378	BLUSA KENDALL II BLANCO L		6	6.000 UND	
COL: NEGR				36		
7	50627379	BLUSA KENDALL II NEGRO S		12	12.000 UND	
8	50627380	BLUSA KENDALL II NEGRO M		12	12.000 UND	
9	50627381	BLUSA KENDALL II NEGRO L		12	12.000 UND	
PROYECCION: ALMACEN DE AVIOS				864.000		
ACABADO						
5	01410120	FLACA DE COSTURA 28.5X7.7 SODA GALVANICO NIQUEL NEGRO / POLY	1.000	96.00	96.000 UND	
12	01390645	HANG TAG CHICO CORAZONES CHICOS TURQUEZA / VISION	1.000	96.00	96.000 UND	
13	01010002	BOLSA CHICA PE BD CRISTAL 11"X16"X1	1.000	96.00	96.000 UND	
CONFECCIO						
4	01350036	ARO DE METAL 0.8 MM BRONCE / GAMARRA	2.000	96.00	192.000 UND	
6	01350035	PRESILLA DE METAL 0.8 MM BRONCE / GAMARRA	2.000	96.00	192.000 UND	
8	01110389	ETIQUETA CHICA TENDIA CORAZONES TALLA S	1.000	32.00	32.000 UND	
9	01110390	ETIQUETA CHICA TENDIA CORAZONES TALLA M	1.000	32.00	32.000 UND	
10	01110391	ETIQUETA CHICA TENDIA CORAZONES TALLA L	1.000	32.00	32.000 UND	
14	01110347	ETI DE INSTRUCCION CNTA NYLON CT721 28MM X 200MTS 308609 CIPSA 100% RAYON	1.000	96.00	96.000 RLL	
PROYECCION: SERVICIOS				192.000		
15	03120088	SERV. DE CONFECCION / BLUSA	1.000	96.00	96.000 UND	
16	03070078	SERV. DE ACABADO / BLUSA	1.000	96.00	96.000 UND	
PROYECCION: ALMACEN TELAS				53.400		
1	02490759	CHALIS ESTAMPADA AZUL NS-1201 SAVAL	170002	0.580	36.00	21.000 MET
2	02490760	CHALIS ESTAMPADA BLANCO NS-1201 SAVAL	170003	0.580	19.00	11.400 MET
3	02490761	CHALIS ESTAMPADA NEGRO NS-1201 SAVAL	170002	0.580	36.00	21.000 MET

Figura 20. Ejemplo de orden de producción
Fuente. Díaz (2018)

CARGA DE TRABAJO DE PROVEEDORES

MODULO DE CONTROL Y APROBACION DE ORDENES DE COMPRA

OPCIONES: ORDEN DE COMPRA (ENE) PROVEEDOR: JEAN LERET II DOCUMENTO: CP1812112 SOLICITANTE: JEAN LERET II DESTINO: CPS / C.CBIO: CP1812112

UBICACION DOCUMENTO: 201901 CS 08/01/2019 LAVADOS SMART WASH S.A.C. ENVIAR CORREO ORDEN DE PRODUCCION ORD. PRODUC. CON FOTO

RESPON ESTADO: (Todos los Tipos)

BASE DE ORDENES DE COMPRA ESTADISTICA DE ORDENES DE COMPRA CARGA DE TRABAJO DE PROVEEDORES REGLA DE PAGO POR FECHA DE VENCIMIENTO

Rango de Fechas: Inicial 09/11/2018 Final 09/03/2019

Actualiza importes

AÑO	SENA	FECHA	PRESUP.	SUBCUT.	BAJADO
2019	04	20/01/19	0.00	2,347.73	-2,347.73
2019	03	23/01/19	0.00	76,470.22	-76,470.22
2019	02	20/01/19	0.00	110,785.09	-110,785.09
2019	01	13/01/19	0.00	130,322.20	-130,322.20
2018	53	30/12/18	0.00	828.36	-828.36
2018	52	25/12/18	0.00	67,705.88	-67,705.88
2018	51	22/12/18	0.00	263,801.26	-263,801.26
2018	50	19/12/18	0.00	375,216.68	-375,216.68
2018	49	08/12/18	0.00	624,784.35	-624,784.35
2018	48	01/12/18	0.00	379,060.35	-379,060.35
2018	47	24/11/18	0.00	366,878.10	-366,878.10
2018	46	17/11/18	0.00	412,059.77	-412,059.77
2018	45	10/11/18	0.00	578,247.32	-578,247.32
2018	44	03/11/18	0.00	447,771.34	-447,771.34
2018	43	27/10/18	0.00	688,007.73	-688,007.73
2018	42	20/10/18	0.00	392,273.30	-392,273.30
2018	41	13/10/18	0.00	435,259.43	-435,259.43
2018	40	06/10/18	0.00	522,055.88	-522,055.88
2018	39	29/09/18	0.00	555,871.65	-555,871.65
2018	38	22/09/18	0.00	211,378.76	-211,378.76
2018	37	15/09/18	0.00	452,190.73	-452,190.73
2018	36	08/09/18	0.00	117,467.28	-117,467.28
2018	35	01/09/18	0.00	372,785.25	-372,785.25
2018	34	25/08/18	0.00	237,962.55	-237,962.55
2018	33	18/08/18	0.00	129,953.57	-129,953.57
2018	32	11/08/18	0.00	118,485.62	-118,485.62

USUARIO: C.GRAL. AUTP21 AUTP22 AUTP23

TOTAL NUEVOS SOLES 162,244.22 TOTAL EN DOLARES 48,135.88

CONSORCIO ANALISIS DE CARGA DE TRABAJO POR ORDENES DE COMPRA PAG: 1
 ALTA MODA SRL TODOS LOS AUXILIARES - CP1812114: JEAN GLIP II 12:47 .4/01/2019

			2018/12/20	2019/01/05	2019/01/12	2019/01/16	2019/01/19	TOTAL
89740 - TINOCO ANCHAYHUA GLORIA	PROBORDAD - PROCESO DE BORDADO	2018-00004116- D 18/12/2018- V2	520	0	0	0	0	520
	TOTAL		520	0	0	0	0	520
90970 - SERVICIOS GENERALES CR2 S.A.C.	PROACABAD - PROCESO DE ACABADO	2019-00000072- D07/01/2019- V2	0	0	0	0	520	520
	TOTAL		0	0	0	0	520	520
92621 - FACUNDO MUJAHUANCA FERNANDO	PROCONFEC - PROCESO DE CONFECCION	2018-00004117- D 18/12/2018- V2	0	520	0	0	0	520
	TOTAL		0	520	0	0	0	520
93044 - SOLORZANO AGUILAR JESSICA BEATRIZ E.I.R.L.	PROAPLICA - PROCESO DE APLICADO	2019-00000071- D07/01/2019- V2	0	0	0	520	0	520
	TOTAL		0	0	0	520	0	520
93710 - INVERSIONES MABELU S.A.C.	PROLAVAND - PROCESO DE LAVANDERIA	2019-00000070- D07/01/2019- V2	0	0	520	0	0	520
	TOTAL		0	0	520	0	0	520
TOTAL GENERAL			520	520	520	520	520	2,600

Figura 22. Ejemplo de análisis de carga de trabajo de proveedores Fuente. Díaz (2018)

IV. Discusión

En relación a los resultados obtenidos en investigación se pueden observar diferentes respuestas en cuanto a ello; de esta manera, se va a realizar la contrastación con otras investigaciones realizadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la gestión administrativa que ejecuta la empresa, se pudo deducir que no es adecuada; debido a que, no se realiza una apropiada planeación, organización, dirección y control; los cuales perjudican en el cumplimiento de objetivos de la empresa. El control interno que se establece en la empresa no es la más correcta; ya que, no se prevé los procedimientos administrativos. Así mismo, en contrastación con Cadillo (2016) quién estableció en su investigación que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa, así mismo que la planificación que se realizaba en la empresa no era apropiada, que faltaba realizar una mejor evaluación de riesgos, realizar una mejor dirección de los superiores de la empresa. Lo que se puede deducir, que ambas investigaciones guardan las mismas similitudes; ya que, en ambas investigaciones se pudo establecer que no se ejecutan una adecuada gestión administrativa. Como lo definen Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018), quienes señalan que es de gran importancia que las empresas establezcan una adecuada gestión administrativa, la cual involucra el realizar una apropiada planeación, organización, dirección y control. Por lo que, no se está cumpliendo en la empresa una adecuada gestión; puesto que, en la investigación se pudo determinar que los colaboradores afirmaron que la planeación, organización, dirección y control no son ejecutados correctamente. Por ello, con la implantación del sistema tecnológico Innovasig, se va mejorar la gestión administrativa de la empresa, logrando optimizar una mejor planificación en las actividades, organizar adecuadamente los procesos, gestionar mejor los procesos administrativos y tener un mejor control de las salidas y entradas de los insumos.

Así mismo, de acuerdo a los datos obtenidos se pudo conocer que la planeación que ejecuta la empresa no es la más apropiada; ya que, no se establece los planes apropiados; ya que, las estrategias que se diseñan no son las más apropiadas, los programas de actividades no están orientadas al logro de los

objetivos de la empresa. Y de esta forma, con la nueva implementación del sistema Innovasig va a beneficiar a obtener una mejor coordinación, a mejorar los procesos de planeación, los procesos administrativos, a fin de conseguir buenos resultados y lograr los objetivos organizacionales. Es por ello, importante que las organizaciones se encuentren constantemente innovando, implementado sistemas tecnológicos que permitan planificar mejor sus actividades y optimizar su gestión administrativa. En contrastación con el estudio realizado de Monzón (2016) quién propuso como objetivo implementar un sistema web para mejorar la gestión administrativa; ya que, la empresa presentaba una pésima gestión en los procedimientos administrativos, por lo que, la planeación que diseñaban no era la más apropiada. Y llegó a la conclusión de que la implementación de este sistema iba a ser de gran beneficio para la empresa, logrando optimizar mejor su planeación, organización, dirección y control. Entonces se puede determinar que ambos estudios guardan relación; dado que, al implementar estos sistemas tecnológicos, iban a ser de gran utilidad para la empresa, a fin de desarrollar una mejor gestión administrativa y alcanzar los objetivos establecidos de corto y largo plazo. Como lo definen Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) que es el procedimiento que se realiza a fin de conseguir los objetivos establecidos; a través de la implementación de estrategias, una mejor coordinación e integración. Entonces se puede recalcar que, en el presente estudio, no se está ejecutando todo ello; puesto que, la planificación que ejecuta la empresa no es la más adecuada y falta mayor fomentación e implementación de estrategias.

Por consiguiente, a los resultados conseguidos en la investigación, se puede establecer que la organización, de la empresa no es eficiente; debido a que no existe una coordinación apropiada, debido a que la empresa no está alineada a una buena gestión administrativa, y que las áreas no coordinan para efectuar el uso de los recursos y realizar las actividades del área logística. En contrastación con el estudio de Gallegos (2016), se puede recalcar que la implementación de un sistema integrado al ERP, iba a ser de gran utilidad para la empresa; puesto que, tuvo como objetivo el poder conocer acerca del mejoramiento de la gestión administrativa mediante este sistema, llegando a la conclusión de que iba a mejorar los procesos administrativos, iba a contribuir a organizar mejor los recursos, a organizar mejor

los procedimientos de las actividades, reducir el tiempo de trabajo, entre otros. Lo que se puede establecer que ambas investigaciones guardan concordancia; por lo que, en la presente investigación, la implementación del sistema Innovasig iba a generar una mejor organización de los recursos, mejorar los procesos administrativos, contribuir a realizar una mejor planificación y control de las salidas y entradas de insumos del área de almacén, un mejor control de stock de mercaderías y se obtendría con mayor facilidad cualquier dato de los almacenes clientes y proveedores; en consecuencia, se alcanzará de esta manera, una mejor gestión administrativa. Como lo sostienen Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018), que la organización requiere de mucha coordinación, de una buena gestión; a fin de conseguir los resultados esperados. Por lo que, en el estudio se ha podido determinar que falta mejorar la organización; ya que, no existe una adecuada organización, las áreas no gestionan los recursos que necesitan para sus actividades.

Por otro lado, en la dirección de la empresa no es la más adecuada; puesto que los personales de trabajo afirmaron que no se ejecuta una correcta dirección. Puesto que, el líder no siempre se encuentra motivando al personal, no fomenta el trabajo en equipo para el logro de objetivos y no crea un clima laboral ameno entre él y sus colaboradores. Florez (2014) establece en su estudio que el clima laboral guarda relación con la gestión administrativa; dado que, si un líder ejerce una buena dirección en la empresa, los colaboradores están satisfechos con sus trabajos y en consecuencia se fomentará una mejor relación entre el líder y los subordinados. Entonces se puede deducir que ambas investigaciones tienen relación; ya que en ambas se establecen que el clima laboral tiene que ver mucho con la gestión administrativa. Como lo señalan Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) que la dirección está ligado al carácter líder de la empresa, a la motivación éste debe brindar al personal, debe fomentar el trabajo en equipo, a fin de conseguir los objetivos propuestos. Ante lo afirmado por los autores, se puede deducir que en la empresa no se ha presentado una buena dirección; ya que el líder falta estar pendiente de sus colaboradores, fomentar el desarrollo de sus habilidades, incentivar el trabajo en equipo, para lograr una mejor organización. Puesto que, si

se implementa este nuevo sistema denominado Innovasig va atraer grandes utilidades no solamente aumentara mayor productividad, competitividad de la empresa; sino que va a mejorar en la utilidad de la empresa; puesto que se evitarán los riesgos, y se obtendrá mayor productividad, reducción de tiempos de trabajos y de pérdidas.

Y, por último, el control de la empresa no es apropiada; ya que se ha podido conocer que los colaboradores aseveraron que el control que se establece en la organización no es la más correcta. Dado que, no existe una constante gestión durante los procedimientos de actividades de producción, para conocer que no se presente ninguna falla, no realiza un control interno, a fin de prever cualquier inconveniente en las actividades de trabajo. Paiva (2013) establece en su estudio, que, si hay un buen manejo de control en las empresas, se generaran mejores utilidades; es por ello, importante que se realice un control interno acerca del funcionamiento de la empresa. Como se pudo deducir en la presente investigación que si se realiza un control interno acerca de cómo se van estableciendo las actividades o procesos, se evitaran las fallas en los procedimientos administrativos. Como lo afirman Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018), que lo definen como el procedimiento de medir las actividades, a fin de verificar que no se haya ningún inconveniente en las actividades. Lo que se puede establecer que, en el presente estudio, no se realiza ningún tipo de control durante el proceso; lo cual puede generar algún tipo de inconveniente en las actividades logísticas. Por lo que, de esta forma, la implementación del sistema Innovasig en la empresa, será de gran utilidad para mejorar el control administrativo de la empresa y evitar que se presente algún tipo de inconveniente durante el proceso de las actividades de producción.

V. Conclusiones

Primera

Se concluye que la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., no se está realizando de manera eficiente; puesto que, el 89% de los trabajadores afirmaron que se da de forma regular y nada más el 11% determinó que es bueno; ya que, no hay una buena gestión en el área logística, no realizan un control adecuado en la salida y entrada de los materiales, no se planifica adecuadamente los recursos para llevar a cabo las actividades, el líder no fomenta el trabajo en equipo y la dirección que ejecutan los líderes de la empresa no es la más apropiada.; puesto que, la persona encargada de liderar la empresa no esta haciendo una adecuada gestión administrativa en la compañía.

Segunda

La planeación de la empresa, no es la más adecuada; ya que, el 78% de los trabajadores sostuvieron que es regular y el 22% afirmó que es bueno; puesto que, las estrategias que se plantean para el logro de objetivos no son efectivas, no se siguen programas de planeamiento, los procesos administrativos no se realizan de manera coordinada e integrada; de tal forma, que los colaboradores trabajen forma eficiente, conjuntamente con el líder de cada área en función a las actividades de los procesos de planeación; a fin, de que se realice una eficiente gestión administrativa y los planes sean correctamente establecidos.

Tercera

Por consiguiente, la organización en la empresa, no se ejecuta de forma eficiente; debido a que el 83% de los colaboradores establecieron que es regular y sólo el 17% bueno; debido a que, no existe mucha coordinación ni organización entre las áreas, no se realiza la organización de los recursos para iniciar con las actividades, las áreas de la empresa no establecen los planes apropiados para conseguir sus objetivos, no hay una planificación de pedidos adecuados de las mercaderías de los clientes, no se cuenta con un registro apropiado de los materiales disponibles de stock y de las compras, para contar con una adecuada organización de las compras de los clientes y pedidos realizados a los proveedores;

en consecuencia; la empresa no se encuentra alineada a la eficiencia de la gestión administrativa.

Cuarta

La gestión de la dirección no es la más correcta; puesto que, el 94% de los trabajadores determinaron que es regular; y tan sólo un bajo porcentaje del 6% estableció que es bueno; ya que, no existe una adecuada supervisión del líder encargado de cada área, no fomenta constantemente un buen clima laboral de la empresa, raras veces motiva a sus personales, no contribuye al desarrollo de habilidades de los colaboradores, no incentiva el trabajo en equipo para el logro de los objetivos y tampoco, motiva a los colaboradores a optimizar su desempeño laboral para mejorar su óptimo rendimiento en su área de labor.

Quinta

La gestión en el control, no es la más apropiada; ya que, el 94% de los trabajadores afirmaron que es regular, y el 6% bueno; puesto que, no se realiza constantemente un control interno para evitar, prever y corregir cualquier falla; así mismo, mejorar la gestión de control en cada uno de los procesos administrativos y ejecutar las correcciones que se presenten durante el proceso de producción o procedimiento logístico de entrada y salida de los insumos de la empresa.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda implementar el sistema Innovasig para optimizar una mejor gestión administrativa; a fin, de mejorar la planeación, organización, dirección y control de la empresa; y lograr el crecimiento de la organización y conservar la vitalidad de la organización.

Segunda

Por consiguiente, la planeación debe de ser ejecutada de forma más efectiva y apropiada, por lo que es el sistema Innovasig, va a permitir a que se pueda tener un mejor el planeamiento de pedido, mejor coordinación entre áreas, mayor coordinación con los proveedores y clientes, establecer cada uno de los planes para contar con los recursos necesarios para la realización de actividades, y mejorar la planeación de la generación de requerimientos.

Tercera

Para mejorar, la organización, el sistema promoverá una mejor coordinación acerca del proceso administrativo, organizar mejor las actividades logísticas, tener una mayor organización de los materiales, establecer una base de datos apropiada de los datos clientes y proveedores, organizar mejor los recursos que se utilicen en el proceso de logístico de la empresa, optimizar la organización de la generación de órdenes; a fin de aumentar la competitividad y flexibilidad de la

Cuarta

Se recomienda implementar el sistema Innovasig; puesto que, va a mejorar la dirección de la empresa; el líder de la compañía tendrá mayor acceso a la información de los movimientos de salidas y entradas de los materiales, de las compras que se realizan, a fin de cumplir con los objetivos; así mismo va a beneficiar a mejorar el desempeño de los colaboradores, a fomentar el trabajo en equipo, y a mejorar la dirección de la generación de reportes.

Quinta

Para lograr un mejor control, en el área logística, se debe emplear el sistema Innovasig; ya que, será de gran beneficio y utilidad para la empresa; para poder realizar un mejor control de las salidas y entradas de mercaderías, para optimizar el control en la generación de compras, para realizar un mejor control interno en donde se evite y corrija las fallas que se puedan presentar durante el proceso de actividades del área de producción, se deben realizar las correcciones inmediatamente si se presenta inconvenientes en la empresa; a fin de obtener buenos resultados y perfeccionar la gestión administrativa.

VII. Referencias

- Aguilar, A. (2013). *Estudio para la implementación de un ERP en una empresa textil en Barcelona, 2009*. (Tesis para obtener para obtener el grado de Magister en Ciencias Empresariales). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Retrieved from https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/42924/PFC_AntonioAguilarSanchez.pdf
- Alonso, E., & Ocegueda, V. (2006). *Teoría de las organizaciones*. Jalisco: Editorial Umbral.
- Alva, C., Reyes, C., & Villanes, L. (2006). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agro exportadora*. (Tesis para obtener Maestría en Gestión de Operaciones y Logística). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Anzola, S. (2010). *Administración De Pequeñas Empresas* (2 ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (6 ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Baptista, P., Fernandez, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&dq=m%C3%A9todo+deductivo&source=gbs_navlinks_s
- Bernal, C., & Sierra, A. (2018). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2 ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Brigido, A. (2006). *Sociología de la educación: Temas y perspectivas fundamentales*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Cadillo, E. (2016). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Carrasco, D. S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Chiavenato, I. (2006). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Del Río, D. (2013). *Diccionario Glosario de Metodología de la Investigación social*. Madrid: Editorial UNED. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=XtIEAgAAQBAJ&dq=del+rio,+2013,+el+alfa+de+cronbach&source=gbs_navlinks_s
- Delgado, S., & Ena, T. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Madrid: Paraninfo Cengage Learning.
- Díaz, J. (2018). *Sistema Innovasig*. Lima: Red Peruana de Sistemas.
- Echevarría, C. (2015). *Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6066/1/T-UCE-0008-P023.pdf>
- Flores, E. (2014). *Alternativas de Implementación de un Sistema ERP en una Pyme Agroindustrial Peruana*. (Tesis para obtener el grado de Doctor en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura, Perú. Retrieved from https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2043/ING_541.pdf
- Florez, Y. (2014). *Clima Laboral y Gestión Administrativa en Docentes Universitarios*. (Tesis para obtener el Grado de Maestría en Psicología). Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/caribe/2014/07/clima-laboral-docente.html>
- Gallegos, C. (2016). *Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información "ERP", en el mejoramiento de la*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4953/1/T1934-MBA-Gallegos-Analisis.pdf>
- Gorbaneff, Y. (2007). *Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Hitpass, B. (2014). *Business Process Management (BPM): Fundamentos y Conceptos de Implementación* (2 ed.). Santiago de Chile: BPM Center.
- Horngren, C. (2007). *Contabilidad de costos* (12 ed.). México: Pearson Educación.

- Hurtado, D. (2008). *Principio de Administración*. Medellín, Colombia: ITM. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=concepto+%22gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjV8c2xg4ffAhVwtlkKHREEAcQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=concepto%20%22gestion%20administrativa&f=false>
- Leal, J., & Nuñez, C. (2014). *Diseño de cadena de suministros resilientes*. Bogotá: Universidad del Norte. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=SrFCDwAAQBAJ&pg=PA28&dq=Leal+y+Nue%C3%B1ez+\(2014\)+modelo+SCOR&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj43bKQt-HfAhXQuVkkHXSXD2QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Leal%20y%20Nu%C3%B1ez%20\(2014\)%20modelo%20SCOR&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SrFCDwAAQBAJ&pg=PA28&dq=Leal+y+Nue%C3%B1ez+(2014)+modelo+SCOR&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj43bKQt-HfAhXQuVkkHXSXD2QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Leal%20y%20Nu%C3%B1ez%20(2014)%20modelo%20SCOR&f=false)
- Marcelino, M. (2013). *Generación y Sustentación de Rentabilidad de la Industria Textil en México*. (Tesis para obtener el grado de Doctora en Ciencias Administrativas). Instituto Politécnico Nacional, México. Retrieved from <http://revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/viewFile/5109/4774>
- Méndez, D. (2015). *Implementación de un Sistema de Control de inventarios para la mejora de la situación económica de la empresa Probinse Industrial S.A.C., en Trujillo, 2014*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Contaduría Pública) Universidad Privada del Norte, Perú. Retrieved from <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/7994/M%C3%A9ndez%20Moreno%2c%20Jason%20Joseph.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monzón, J. (2016). *Sistema web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales, Los Olivos, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Niño, V. (2010). *Metodología de la investigación, diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paiva, F. (2013). *Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de Empresa Cobros del Norte S.A. Periodo 2011- Managua*. (Tesis para obtener el título de maestro en Contabilidad). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Retrieved from <http://repositorio.unan.edu.ni/2056/1/TES%201818.pdf>
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ramírez, Y. (2011). *Soluciones Gerenciales a partir de un Análisis De Gestión Administrativa (AGAD) Coordinación de Planificación, Presupuesto,*

- Administración Y Servicios del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente Cumaná estado Sucre.* Tesis de Licenciatura. Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela. Retrieved from <http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2253/2/TESIS-RamirezySucre.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10va ed.). México D. F.: Pearson.
- Robbins, S., & De Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*, 6ª ed. México: Pearson Educación.
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela: PANAPO.
- Salazar, E. (2009). *“Análisis de Gestión Administrativa en la escuela de administración del núcleo de Sucre, de la Universidad de Oriente.* Tesis de licenciatura. Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela. Retrieved from http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2377/2/TESIS_EZ.pdf
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Torres, R. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017.* (Tesis de Maestría): Universidad César Vallejo, Perú.
- Torres, V. (2014). *Administración de Ventas Económico Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=C9_hBAAQBAJ&pg=PA7&dq=MARKETING+3.0+importancia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyqaaEyuXdAhUF3FMKHawBDpQQ6AEIPjAE#v=onepage&q=MARKETING%203.0%20importancia&f=false
- Vara, A. (2010). *Como hacer una tesis en ciencias empresariales*. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vara, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vásquez, J. (2013). *Propuesta de un sistema de planificación de los recursos aplicado a una empresa textil dedicada a la fabricación de calcetines.* (Tesis para obtener el grado de Doctor en Ingeniería Industrial). Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui, Venezuela. Retrieved from <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/.pdf>

Anexos

Propuesta de implementación de Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2018

Proposal of Implementation of Innovasig system of resource planning for the improvement of the administrative management in a mining contractor, Lima 2018

Autor: John Christian Huali Pachas

Universidad César Vallejo

jhuali2018@gmail.com

Resumen

En la actualidad, las empresas tienen la misión de lograr objetivos que sean concretos y eficientes de sus recursos; y por ello, es de gran importancia de realizar una eficiente gestión administrativa. En la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A se encontró deficiencias en su gestión y en cada uno de sus procedimientos de planeación, organización, dirección y control. El objetivo fue implementar el sistema Innovasig. El enfoque cuantitativo, el tipo sustantiva, nivel descriptivo y el diseño no experimental. Se concluyó que la gestión administrativa era deficiente.

Palabras claves: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, Innovasig

Abstract

Currently, companies have the mission of achieving objectives that are concrete and efficient of their resources; and for that reason, it is of great importance to carry out an efficient administrative management. In the company Zicsa Contratistas Generales SA, deficiencies were found in its management and in each of its planning, organization, management and control procedures. The objective was to implement the Innovasig system. The quantitative approach, the substantive type, descriptive level and the non-experimental design. It was concluded that the administrative management was deficient.

Keywords: Administrative management, planning, organization, management, control, Innovasig

Introducción

La investigación tuvo como título implementación de Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa, de una empresa contratista minera. Por consiguiente, el estudio se realizó con la finalidad de poder adquirir nuevos conocimientos en el área académica y poder abordar más acerca del tema de forma teóricamente y alcanzar nuevas ideas. Así mismo, la implementación del sistema Innovasig incide a potencializar a las organizaciones; ya que, permitirá a la empresa a tener un mejor control en el área logística, de administrar mejor las salidas y entradas de insumos, tener un mayor control de los movimientos de compras que realiza la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A. Dado que, este sistema tecnológico va a beneficiar en mucho a la organización, para optar por realizar una mejor gestión administrativa, en el cual se realizará una mejor planeación, organización, dirección y control; con la finalidad, de lograr un mejor crecimiento en la empresa. Puesto que, la empresa carecía de una adecuada gestión administrativa, de realizar una adecuada planeación, organización, dirección y control. Por consiguiente, el sistema Innovasig, será de gran beneficio a la sociedad; puesto que, va a ayudar a optimizar la gestión administrativa de las empresas.

De igual manera, los empresarios podrán optar por implementar la propuesta que les ofrece dicho sistema, para mejorar su gestión administrativa. Puesto que, es importante que toda empresa siempre se encuentre, en constante innovación, promueva cambios que contribuyan a su crecimiento, implemente sistemas tecnológicos que permitan reducir sus costos, llevar un mejor control de los movimientos de salida y entrada de los materiales. Por otro lado, la implementación del sistema Innovasig, va a promover a las compañías a realizar un mejor planeamiento de sus materiales, planificar mejor sus pedidos llevar un mejor control

de stock; a obtener informes de las salidas y entradas de mercaderías, a llevar una adecuada base de datos de los clientes y proveedores, de los pedidos que realizan, entre otros; en consecuencia, se logrará ejecutar una eficiente gestión administrativa.

Los autores Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) establecen que las dimensiones de la gestión administrativa adquieren una gran importancia en las empresas; puesto que, de ello depende su desarrollo, la cual está dimensionada por la planeación, organización, dirección y control.

Por otra parte, Bernal y Sierra (2018, citado por Torres, 2018) definen a la planeación como el procedimiento en el cual se logra los objetivos; a través del establecimiento de las estrategias, formulación, coordinación y elaboración de las actividades; para optimizar la competitividad y flexibilidad de una empresa. En cuanto a la organización señalan que la organización requiere de una coordinación adecuada, de asignar los recursos apropiados para realizar las estrategias; con el propósito, de conseguir mejores resultados.

Por consiguiente, en relación a la dirección los autores sostienen que es el procedimiento que está ligado al líder de la empresa, a la motivación que brinda a sus colaboradores, a la contribución del trabajo en equipo; con el objeto de poder alcanzar cada uno de los objetivos propuestos por la organización.

Por otro lado, en relación a los antecedentes, en un estudio nacional elaborado por Cadillo (2016), titulado *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú*, tuvo como objetivo poder conocer la relación entre el control interno y la gestión administrativa de los trabajadores de la sede central de los Servicios Postales del Perú. En donde se pudo concluir lo siguiente en el estudio de que

si existía una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa en los trabajadores de la sede central de Los Servicios Postales; así mismo, que la evaluación de riesgos guardaba relación con la gestión administrativa, la comunicación, la supervisión o dirección de los superiores encargados de la administración de la empresa, la planificación, la organización y la información; las cuales cada uno de ellos dependían de la ejecución de la gestión administrativa. Por otra parte, en cuanto a un antecedente internacional Gallegos (2016), en su tesis titulada *Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información “ERP”, en el mejoramiento de la gestión administrativa financiera de las empresas*, tuvo como objetivo conocer el aporte de mejoramiento del sistema de gestión financiera del IESS a través de la implementación de un sistema integrado de información ERP, conocer los beneficios de este sistema en las empresas. En donde se pudo concluir que la implementación de un proceso del sistema ERP, iba a favorecer a las empresas a mejorar sus procesos de actividades, sus procesos financieros y un mejoramiento en la gestión administrativa.

Materiales y métodos

La metodología de la presente investigación, se compuso de la siguiente forma:

Enfoque de investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo; dado que, se realizaron análisis estadísticos para conocer los resultados. Como lo establecen Baptista, Fernández y Baptista (2014) señalan que el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método y tipo de investigación

El método es deductivo; dado que se realizó un análisis acerca de las leyes, teoremas y teorías, acerca de la variable. Como lo determina Bernal (2006) que lo define “como un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares” (p. 56). El tipo de estudio es básica; ya que permitirá adquirir nuevos conocimientos e investigar las teorías relacionadas a la variable. El autor Carrasco (2008) afirma que la investigación básica “se realiza con la finalidad de producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías sociales, la cual no está dirigida a un tratamiento inmediato de un hecho concreto” (p. 49).

Diseño y nivel de investigación

El diseño del estudio es no experimental; puesto que, no se realizará ninguna manipulación en las variables, y es de corte transversal, debido a que los datos serán recopilados en un solo momento especificado. Baptista et al. (2014) mencionó que “los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

El nivel de la investigación es descriptivo; puesto que, se describió la definición y teorías relacionadas a la variable de estudio. El autor Carrasco (2008) afirma que “se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado de tiempo” (p. 72).

Población y muestra

La población de la presente investigación, estuvo regida en función al total de personales del área logística (compras y almacén) de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., la cual se encuentra comprendida por 18 personas, según los datos brindados por la misma organización. Como lo establece, el autor Vara (2010) establece que la “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (criterios de inclusión y exclusión)” (p. 210). La muestra del estudio es censal; dado que, se tomó al total de la población, a los 18 colaboradores del área logística. Baptista et al. (2014) afirman que la muestra censal permite generalizar los resultados obtenidos; puesto que, siendo el total del sistema investigado va a favorecer a que la validación del instrumento incremente más su adaptación a la investigación.

Instrumento

El instrumento empleado fue un cuestionario, conformado por 24 preguntas, en relación a las dimensiones de la variable gestión administrativa, la cual fue tomada a los 18 colaboradores del área logística de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A. Bernal (2015) que el cuestionario “es un instrumento empleado para las investigaciones cuantitativos que son utilizados para registrar o medir diversos contextos” (p. 258).

La ficha técnica del instrumento consta de la siguiente información:

Nombre del instrumento: Cuestionario para determinar la percepción del personal del área de logística en la Implementación del Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

Autor: Huali Pachas, John Christian

Año: 2018

Procedencia: Lima

Adaptación: Br. Torres Aranda, Ricardo David

Institución: Zicsa Contratistas Generales S.A.

Universo de estudio: 18 colaboradores del área de logística

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 18 personas

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 02/01/2019

Escala de medición: Escala Likert 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Niveles:

-Variable Malo (24-56) Regular (57-89) Bueno (90-122) Dimensiones Malo (6-14) Regular (15-22) Bueno (23-30).

Tiempo utilizado: 8 minutos

Resultado de la variable Gestión administrativa

Tabla 1

Distribución de porcentajes de la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	16	88,9
BUENO	2	11,1
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

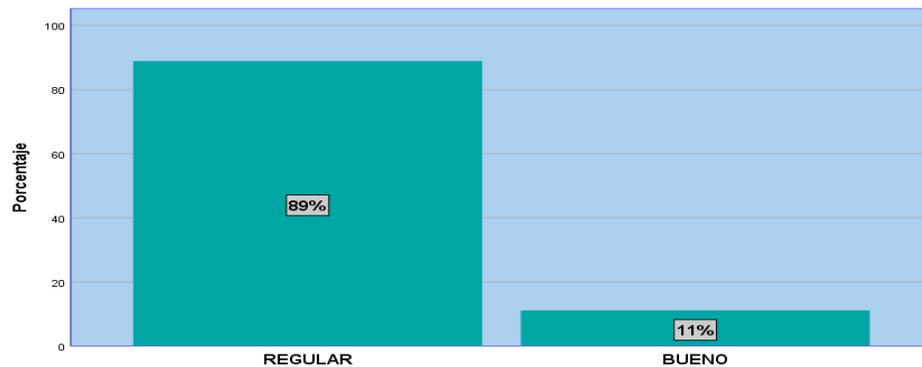


Figura 1. Niveles de porcentaje de la gestión administrativa

En base a la figura, se puede determinar que del total de colaboradores de la empresa el 89% afirmó que es regular la gestión administrativa y el 11% bueno; en donde se pudo determinar que la gestión administrativa no es eficiente, la planeación, organización, dirección y control no es adecuada.

Resultado de las dimensiones

Planeación

Tabla 2

Distribución de frecuencias de los niveles de planeación de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	14	77,8
BUENO	4	22,2
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

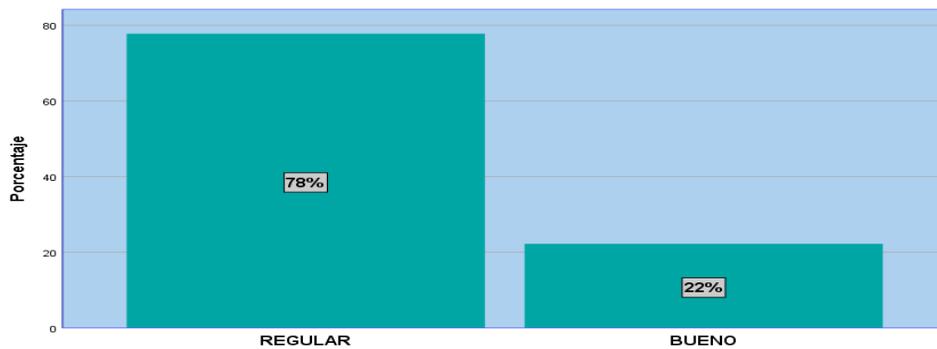


Figura 2. Niveles de planeación

Se pudo determinar que la planeación no era ejecutada de forma adecuada; ya que el 78% de los colaboradores estableció que es regular y el 22% bueno; puesto que, no establecen estrategias apropiadas, no existe una coordinación apropiada entre áreas y los procesos de planeación no rigen programas que permitan lograr los objetivos.

Organización

Tabla 3

Distribución de frecuencias de los niveles de organización de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	15	83,3
BUENO	3	16,7
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

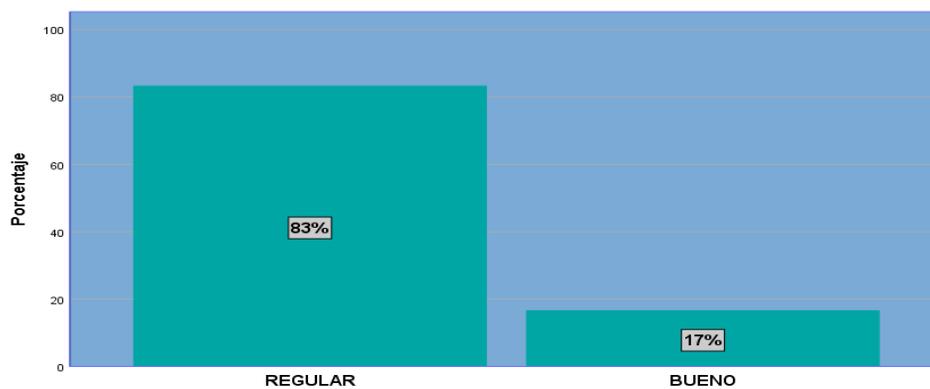


Figura 3. Niveles de organización

En base a la figura, se puede establecer que el 83% de los colaboradores estableció que la organización es regular y el 17% bueno; debido a que, no se ejecutaba una adecuada organización en los recursos, no se realiza correctamente el uso eficiente de los recursos y las áreas no desarrollan los planes para conseguir los objetivos

Dirección

Tabla 4

Distribución de frecuencias de los niveles de dirección de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	17	94,4
BUENO	1	5,6
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

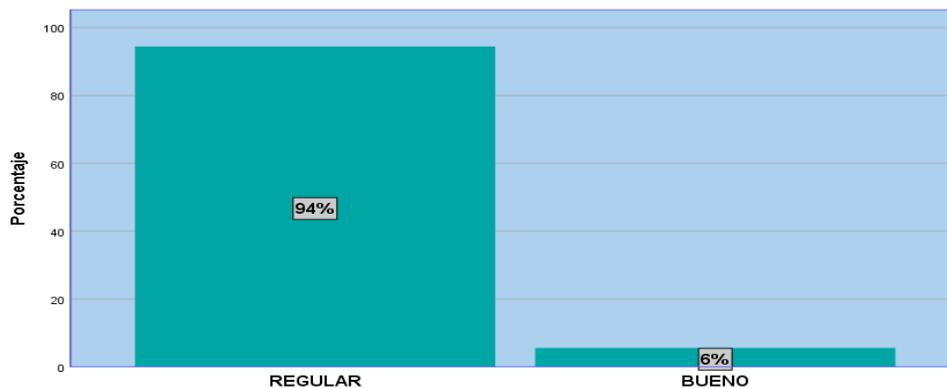


Figura 4. Niveles de dirección

La dirección de la empresa no es la más adecuada; puesto que, el 94% de los colaboradores estableció que es regular y sólo un 6% bueno; ya que, se pudo conocer que el líder no está realizando una dirección apropiada y no fomenta un clima ameno.

Control

Tabla 5

Distribución de frecuencias de los niveles de control de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	17	94,4
BUENO	1	5,6
Total	18	100,0

Fuente. SPSS 25

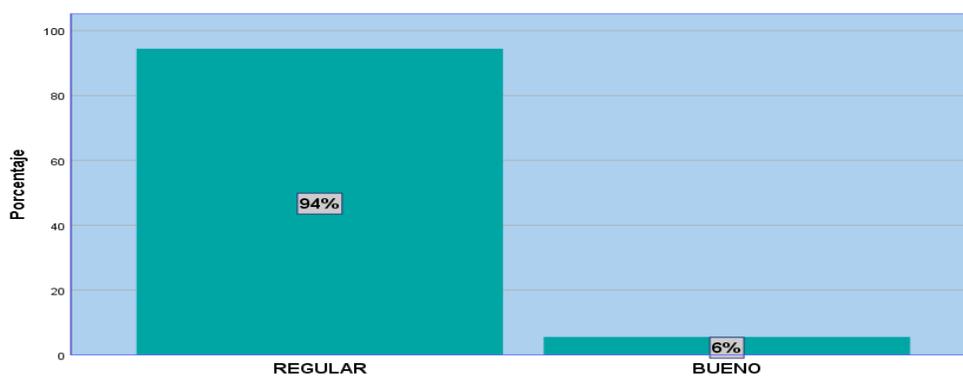


Figura 5. Niveles de control

El control que se realiza en la empresa, no es la más apropiada; puesto que, el 94 % de los colaboradores sostuvo que es regular y un 6% bueno; los procesos administrativos no son supervisados de forma correcta, para evitar cualquier tipo de inconveniente en ello.

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos de la gestión administrativa que ejecuta la empresa, se pudo deducir que no es adecuada; debido a que, no se realiza una apropiada planeación, organización, dirección y control; los cuales perjudican en el cumplimiento de objetivos de la empresa. El control interno que se establece en la empresa no es la más correcta; ya que, no se prevé los procedimientos administrativos. Así mismo, en contrastación con Cadillo (2016) quién estableció en su investigación que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa, así mismo que la planificación que se realizaba en la empresa no era apropiada, que faltaba realizar una mejor evaluación de riesgos, realizar una mejor dirección de los superiores de la empresa. Lo que se puede deducir, que ambas investigaciones guardan las mismas similitudes.

La planeación que ejecuta la empresa no es la más apropiada; ya que, no se establece los planes apropiados; ya que, las estrategias que se diseñan no son las más apropiadas, los programas de actividades no están orientadas al logro de los objetivos de la empresa. Y de esta forma, con la nueva implementación del sistema Innovasig va a beneficiar a obtener una mejor coordinación, a mejorar los procesos de planeación, los procesos administrativos, a fin de conseguir buenos resultados y lograr los objetivos organizacionales. En contrastación con el estudio realizado de Monzón (2016) quién propuso como objetivo implementar un sistema web para mejorar la gestión administrativa; ya que, la empresa presentaba una pésima gestión en los procedimientos administrativos, por lo que, la planeación que diseñaban no era la más apropiada. Y llegó a la conclusión de que la implementación de este sistema iba a ser de gran beneficio para la empresa. De esta forma, ambas investigaciones guardan similitudes.

La organización, de la empresa no es eficiente; debido a que no existe una coordinación apropiada, debido a que la empresa no está alineada a una buena gestión administrativa, y que las áreas no coordinan para efectuar el uso de los recursos y realizar las actividades del área logística. En contrastación con el estudio de Gallegos (2016) señaló que la implementación de un sistema integrado al ERP iba a ser de gran utilidad para la empresa; puesto que, tuvo como objetivo el poder conocer acerca del mejoramiento de la gestión administrativa mediante este sistema, llegando a la conclusión de que iba a mejorar los procesos administrativos, iba a contribuir a organizar mejor los recursos. Por lo que se puede deducir que ambos estudios guardan concordancia.

En cuanto a la dirección de la empresa no es la más adecuada; puesto que, los personales de trabajo afirmaron que no se ejecuta una correcta dirección. Puesto que, el líder no siempre se encuentra motivando al personal, no fomenta el trabajo en equipo para el logro de objetivos y no crea un clima laboral ameno. Florez (2014) establece en su estudio que el clima laboral guarda relación con la gestión administrativa; dado que, si un líder ejerce una buena dirección en la empresa, los colaboradores estarán satisfechos con sus trabajos, se sentirán motivados; de esta forma ambos estudios guardan relación.

Y el control de la empresa no es apropiada; ya que se ha podido conocer que los colaboradores aseveraron que el control que se establece en la organización no es la más correcta. Dado que, no existe una constante gestión durante los procedimientos de actividades de producción, para conocer que no se presente ninguna falla, no realiza un control interno, a fin de prever cualquier inconveniente en las actividades de trabajo. Paiva (2013) estableció en su estudio, que, si hay un buen manejo de control en las empresas, se generaran mejores utilidades; es por ello, importante realizar un control interno en la empresa. En tal sentido,

en ambas investigaciones se pudo concluir que es importante que se realice un control adecuado, para el crecimiento de la empresa.

Conclusiones

Primera

Se concluye que la gestión administrativa de la empresa Zicsa Contratistas Generales S.A., no se está realizando de manera eficiente; puesto que, el 89% de los trabajadores afirmaron que se da de forma regular y nada más el 11% determinó que es bueno; ya que, no hay una buena gestión en el área logística.

Segunda

La planeación de la empresa, no es la más adecuada; ya que, el 78% de los trabajadores sostuvieron que es regular y el 22% afirmó que es bueno; puesto que, las estrategias que se plantean para el logro de objetivos no son efectivas, no se siguen programas de planeamiento, los procesos administrativos no se realizan de manera coordinada e integrada.

Tercera

Por consiguiente, la organización en la empresa, no se ejecuta de forma eficiente; debido a que el 83% de los colaboradores estableció que es regular y sólo el 17% bueno; debido a que, no existe mucha coordinación ni organización entre las áreas, no se realiza la organización de los recursos para iniciar con las actividades, las áreas de la empresa no establecen los planes apropiados para conseguir sus objetivos y no hay una planificación de pedidos adecuados de las mercaderías de los clientes.

Cuarta

La gestión de la dirección no es la más correcta; puesto que, el 94% de los trabajadores determinaron que es regular; y tan sólo un bajo porcentaje del 6% estableció que es bueno; ya que, no existe una adecuada supervisión del líder encargado de cada área, no fomenta constantemente un buen clima laboral de la empresa, raras veces motiva a sus personales y no motiva a los colaboradores a optimizar su desempeño laboral para mejorar su rendimiento en su área de labor.

Quinta

La gestión en el control, no es la más apropiada; ya que, el 94% de los trabajadores afirmaron que es regular, y el 6% bueno; puesto que, no se realiza constantemente un control interno para evitar, prever y corregir cualquier falla; no ejecutan un control apropiado en el proceso de producción o procedimiento logístico de entrada y salida de los insumos de la empresa.

Referencias

- Baptista, P., Fernandez, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&dq=m%C3%A9todo+deductivo&source=gbs_navlinks_s
- Cadillo, E. (2016). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Carrasco, D. S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Florez, Y. (2014). *Clima Laboral y Gestión Administrativa en Docentes Universitarios*. (Tesis para obtener el Grado de Maestría en Psicología). Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2014/07/clima-laboral-docente.html>
- Gallegos, C. (2016). *Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información "ERP", en el mejoramiento de la*. (Tesis de Mestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4953/1/T1934-MBA-Gallegos-Analisis.pdf>
- Monzón, J. (2016). *Sistema web para mejorar la gestión en el proceso administrativo de la empresa Los Profesionales, Los Olivos, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Niño, V. (2010). *Metodología de la investugación, diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Torres, R. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017*. (Tesis de Maestría): Universidad César Vallejo, Perú.
- Paiva, F. (2013). *Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de Empresa Cobros del Norte S.A. Periodo 2011- Managua*. (Tesis para obtener el título de maestro en Contabilidad). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2056/1/TES%201818.pdf>
- Vara, A. (2010). *Como hacer una tesis en ciencias empresariales*. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres

Anexo 2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE DIMENSION	INDICADORES	MÉTODO
Problema General:	Objetivo General:			
¿Cómo mejorar la gestión administrativa con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2019?	Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2019. Objetivos Específicos:	Gestión Administrativa	Procesos	
Problemas Específicos:	Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora la planeación en la generación de requerimientos en una contratista minera, Lima 2019.		Planeación	
¿Cómo mejorar la planeación en la generación de requerimientos con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2019?	Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora la organización para la generación de órdenes en una contratista minera, Lima 2019.		Organización	
¿Cómo mejorar la organización para la generación de órdenes con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2019?	Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora de la dirección en la generación de reportes en una contratista minera, Lima 2019.			
¿Cómo mejorar la dirección en la generación de reportes con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2019?	Proponer la implementación de sistema INNOVASIG para la mejora del control en la generación de compras en una contratista minera, Lima 2019.		Dirección	
¿Cómo mejorar el control en la generación de compras con la implementación del sistema INNOVASIG en una Contratista Minera, Lima 2019?			Control	
				Integración
			Coordinar	Población: 18 personas
			Recursos	Muestra: La muestra es censal,
			Desarrollar los planes	conformada por los 18 colaboradores
			Metas	Diseño de la investigación: No experimental
			Liderazgo	Instrumento: Cuestionario con 24 ítems
			Comunicación	
			Trabajo en equipo	
			Clima laboral	
			Logro de objetivos	
			Regulación	
			Medición	
			Corrección	
			Resultados	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito John Christian Hualí Pachas, con código de matrícula Nro. 6000152912, aspirante al grado de Maestro en la Universidad César Vallejo Sede Norte. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado **“Implementación de Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2019”**, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión administrativa

Escala autovalorativa de la gestión administrativa.

Siempre	(S)	= 5
Casi siempre	(CS)	= 4
A veces	(AV)	= 3
Casi nunca	(CN)	= 2
Nunca	(N)	= 1

Ítems/ preguntas	1	2	3	4	5
Variable 1: Gestión administrativa	S	CS	AV	CN	N
Dimensión 1: Planeación.					
1) Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la empresa.					
2) Las estrategias de la Empresa están proyectados a definir sus objetivos.					
3) Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.					
4) Al realizar alguna gestión en la entidad, los procesos administrativos se direccionan en base a los propósitos institucionales.					
5) Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.					
6) Los procesos de planeación tienen correspondencia con los programas a desarrollar por la empresa.					
Dimensión 2: Organización.					
7) En la Empresa se coordina eficientemente el uso de sus recursos.					
8) La Empresa desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.					
9) Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.					
10) Los recursos concedidos ayudan a desarrollar lo planificado por la gestión.					
11) Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.					
12) La Empresa adecua los lineamientos de simplificación administrativa.					
Dimensión 3: Dirección.					
13) El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.					
14) El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuesto.					
15) Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.					
16) La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflicto.					
17) Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.					
18) El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.					
Dimensión 4: Control.					
19) Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.					
20) Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.					
21) El control interno sirve de apoyo para mejorar, prever, reestructurar, y corregir el procedimiento.					
22) Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.					
23) La Empresa toma en cuenta la prevención de resultados.					
24) La empresa se realizan mejoras y/o correcciones en los procesos de control.					

Muchas gracias

Anexo 4. Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONTRATISTA MINERA, LIMA 2018

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Las estrategias de la empresa están proyectadas a definir sus objetivos.	✓		✓		✓		
3	Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planeado.	✓		✓		✓		
4	Al realizar alguna gestión en la entidad, los procesos administrativos se direccionan en base a los propósitos institucionales.	✓		✓		✓		
5	Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.	✓		✓		✓		
6	Los procesos de planeación tienen correspondencia con los programas a desarrollar por la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización								
7	En la empresa se coordina eficientemente el uso de sus recursos	✓		✓		✓		
8	La empresa desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.	✓		✓		✓		
9	Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.	✓		✓		✓		
10	Los recursos humanos ayudan a desarrollar lo planeado por la gestión.	✓		✓		✓		
11	Los ítems son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previstos.	✓		✓		✓		
12	La empresa adecua los lineamientos de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
13	El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.	✓		✓		✓		
14	El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
15	Se genera motivación y se maneja su estrés para mejorar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
16	La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.	✓		✓		✓		
17	Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
18	El clima laboral en su área de trabajo le motiva e identifica con la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Control								
19	Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.	✓		✓		✓		
20	Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
21	El control interno sirve de apoyo para mejorar, prevenir, reestructurar, y corregir el procedimiento.	✓		✓		✓		
22	Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.	✓		✓		✓		
23	La empresa toma en cuenta la prevención de resultados.	✓		✓		✓		
24	La empresa se realiza mejoras y/o correcciones en los procesos de control.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Alexis Aldo García Domínguez DNI: 09617214

Especialidad del validador: Me. Pedagogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..03..de enero del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONTRATISTA MINERA, LIMA 2018

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Planeación Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la empresa.	/		/		/		
2	Las estrategias de la empresa están proyectadas a definir sus objetivos.	/		/		/		
3	Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.	/		/		/		
4	Al realizar alguna gestión en la entidad, los procesos administrativos se direccionan en base a los propósitos institucionales.	/		/		/		
5	Los programas y actividades que se realizan están concebidos a integrar y coordinar los procesos de gestión.	/		/		/		
6	Los procesos de planeación tienen correspondencia con los programas a desarrollar por la empresa.	/		/		/		
7	DIMENSION 2: Organización En la empresa se coordina eficientemente el uso de sus recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La empresa desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.	/		/		/		
9	Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.	/		/		/		
10	Los recursos asignados ayudan a desarrollar lo planificado por gestión.	/		/		/		
11	Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previstos.	/		/		/		
12	La empresa adecua los lineamientos de simplificación administrativa.	/		/		/		
13	DIMENSION 3: Dirección El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.	/		/		/		
15	Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.	/		/		/		
16	La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflictos.	/		/		/		
17	Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.	/		/		/		
18	El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.	/		/		/		
19	DIMENSION 4: Control Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.	/		/		/		
20	Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.	/		/		/		
21	El control interno sirve de apoyo para mejorar, prevenir, reestructurar, y corregir el procedimiento.	/		/		/		
22	Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realice gestión de control previo.	/		/		/		
23	La empresa toma en cuenta la prevención de resultados.	/		/		/		
24	La empresa se realiza mejoras y/o correcciones en los procesos de control.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ROXANA BEATRIZ GONZALES HURTADO DNI: 06971884

Especialidad del validador: TEMATICOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...03...de enero del 2019



Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Planeación Los procesos de planeación están bien establecidos según las estrategias de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Las estrategias de la empresa están proyectadas a definir sus objetivos.	✓		✓		✓		
3	Los procesos administrativos están estructurados para integrar y coordinar lo planificado.	✓		✓		✓		
4	Al realizar alguna gestión en la entidad, los procesos administrativos se direccionan en base a los propósitos institucionales.	✓		✓		✓		
5	Los programas y actividades que se realizan están orientados a integrar y coordinar los procesos de gestión.	✓		✓		✓		
6	Los procesos de planeación tienen correspondencia con los programas a desarrollar por la empresa.	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 2: Organización En la empresa se coordina eficientemente el uso de sus recursos	✓		✓		✓		
8	La empresa desarrolla acciones de acuerdo a sus planes organizacionales.	✓		✓		✓		
9	Existe coordinación entre las áreas, respecto a los recursos asignados.	✓		✓		✓		
10	Los recursos concedidos ayudan a desarrollar lo planificado por la gestión.	✓		✓		✓		
11	Las áreas son capaces de desarrollar planes para alcanzar resultados previos.	✓		✓		✓		
12	La empresa adecua los lineamientos de simplificación administrativa.	✓		✓		✓		
13	DIMENSIÓN 3: Dirección El liderazgo y la comunicación favorecen los procesos de gestión en las diferentes áreas administrativas.	✓		✓		✓		
14	El trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
15	Se siente motivado y sabe manejar su estrés para mejorar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
16	La gestión realiza procesos y/o actividades para la solución de conflicto.	✓		✓		✓		
17	Para el logro de los objetivos, se toma en cuenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
18	El clima laboral en su área de trabajo le motiva a identificarse con la institución.	✓		✓		✓		
19	DIMENSIÓN 4: Control Los resultados de la gestión administrativa son óptimos.	✓		✓		✓		
20	Se realizan actividades de control para evaluar procedimientos administrativos.	✓		✓		✓		
21	El control interno sirve de apoyo para mejorar, prevenir, reestructurar, y corregir el procedimiento.	✓		✓		✓		
22	Los procedimientos administrativos están establecidos para que se realicen gestión de control previo.	✓		✓		✓		
23	La empresa toma en cuenta la prevención de resultados.	✓		✓		✓		
24	La empresa se realiza mejoras y/o correcciones en los procesos de control.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Cesar Humberto Del Castillo Talledo** DNI: **07035192**

Especialidad del validador: **Metodología**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Anexo 5. Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		DIMENSION 1															DIMENSION 2															DIMENSION 3															DIMENSION 4														
		ÁREA	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	D1	D2	D3	D4	V1																														
1	1	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	16	18	15	18	67																														
2	2	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	23	21	22	21	87																														
3	1	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	24	21	20	22	87																														
4	1	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	23	24	21	21	89																														
5	1	2	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	21	20	21	23	85																														
6	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	21	23	19	21	84																														
7	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	20	20	20	22	82																														
8	1	2	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	22	21	20	23	86																														
9	1	2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	23	22	17	19	81																														
10	1	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	21	18	20	22	81																														
11	1	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	24	21	16	18	79																														
12	1	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	23	23	21	20	87																														
13	1	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	24	24	20	24	92																														
14	1	4	4	3	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	22	19	17	21	79																														
15	1	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	23	20	21	20	84																														
16	1	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	21	24	19	23	87																														
17	1	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	27	23	25	23	98																														
18	1	5	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	23	20	21	23	87																														

Anexo 6. Programa (si corresponde)

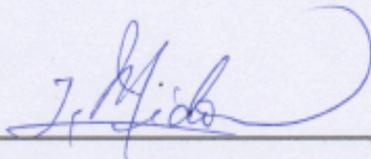
	Nº	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1			Numérico	8	0	Nº	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00001		Numérico	8	2	GENERO	{1,00, MUJ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00002		Numérico	8	2	AREA	{1,00, COM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00003		Numérico	7	2	R1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00004		Numérico	8	2	R2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00005		Numérico	8	2	R3	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00006		Numérico	8	2	R4	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00007		Numérico	8	2	R5	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00008		Numérico	8	2	R6	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00009		Numérico	8	2	R7	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00010		Numérico	8	2	R8	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	VAR00011		Numérico	8	2	R9	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	VAR00012		Numérico	8	2	R10	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	VAR00013		Numérico	8	2	R11	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	VAR00014		Numérico	8	2	R12	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	VAR00015		Numérico	8	2	R13	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	VAR00016		Numérico	8	2	R14	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	VAR00017		Numérico	8	2	R15	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	VAR00018		Numérico	8	2	R16	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	VAR00019		Numérico	8	2	R17	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	VAR00020		Numérico	8	2	R18	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	VAR00021		Numérico	8	2	R19	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	VAR00022		Numérico	8	2	R20	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	VAR00023		Numérico	8	2	R21	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	VAR00024		Numérico	8	2	R22	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
26	VAR00025		Numérico	8	2	R23	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	VAR00026		Numérico	8	2	R24	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
28	VAR00027		Numérico	8	2	D1	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	VAR00028		Numérico	8	2	D2	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
30	VAR00029		Numérico	8	2	D3	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	VAR00030		Numérico	8	2	D4	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
32	VAR00031		Numérico	8	2	V1	{1,00, MAL...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
33	D1AG		Numérico	8	2	D1AG	{1,00, MAL...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
34	D2AG		Numérico	8	2	D2AG	{1,00, MAL...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
35	D3AG		Numérico	8	2	D3AG	{1,00, MAL...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
36	D4AG		Numérico	8	2	D4AG	{1,00, MAL...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
37	DV1AG		Numérico	8	2	DV1AG	{1,00, MAL...	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Propuesta de implementación de INNOVASIG Sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa en una contratista minera , Lima 2018" del (de la) estudiante HUALI PACHAS, JOHN CHRISTIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019



Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI: 20031516

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://vix.burton.com/app/attach/1677104982173580img-estDoc=1065774854&v=1
 Tesis de maestría

feedback studio

Resumen de coincidencias

22 %

1	Entregado a Universida... Fuente de Internet	4 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio ulv.edu.ec Fuente de Internet	3 %
4	www.gestopolis.com Fuente de Internet	3 %
5	empiezoinformatica.co... Fuente de Internet	1 %
6	Dennis Rodriguez Zamuf... Publicación	<1 %
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
8	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
9	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

22

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CECAR VALLEJO

Propuesta de implementación de Innovasig sistema de planificación de recursos para la mejora de la gestión administrativa en una contratista minera, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestro en Administración de Negocios- MBA

AUTOR:
 Dr. John Christian Ibañi Pochas

ASESORA:
 Dra. Mercedes Naganawa Miyashi

SECCIÓN:
 Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Herramientas y Modelos Gerenciales

LIMA-PERÚ

2018

Página: 1 de 79 Número de palabras: 17851

Text-only Report High Resolution Activado

11:50 a. m. 26/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... HUALI PACHAS, JOHN CHRISTIAN

D.N.I. : 41305132

Domicilio : Jr. Tenjino 764 - SMP.

Teléfono : Fijo : Móvil : 934158200

E-mail : jhuali2018@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... HUALI PACHAS, JOHN CHRISTIAN

Título de la tesis:

..... PROPOSTA DE IMPLEMENTACIÓN DE INNOVASIE SISTEMA DE
..... PLANIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
..... EN UNA CONTRATISTA MINERA, LIMA 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 15/10/19



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOHN CHRISTIAN HUALI PACHAS

INFORME TITULADO:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE INNOVASIG SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONTRATISTA MINERA, UHA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 29/01/19

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría.



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN