



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES Y  
CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C. EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

Gutiérrez Acosta Rubén David

**ASESOR:**

Mgtr. Edward Aníbal García León

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2018**



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

*Gutierrez Acosta Ruben David*

cuyo título es:

*Proceso de implementación de la empresa Inmersión y  
Construcción COTI S.A.C en la ciudad de Chiclayo 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (Número).....

*Quince* (Letras).

Chimbote *03* de *12* Del 20 *18*.

*[Signature]*  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
SECRETARIO

*[Signature]*

VOCAL

## DEDICATORIA

A DIOS en primer lugar por la vida y la oportunidad de que me da para poder desarrollarme en todos los ámbitos.

A mis padres, por su incondicional apoyo y ejemplo.

A mis hijas y mi esposa, .mi inspiración.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia de manera especial con su apoyo incondicional fueron un pilar fundamental para lograr culminar esta etapa importante para mi vida profesional.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por compartir sus valiosos conocimientos con paciencia, esmero y dedicación.

A la empresa Guti Sac. por la oportunidad, apertura y confianza de manera especial a todos quienes colaboraron directamente en la elaboración de la tesis.

Al profesor Edward, docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por compartir sus conocimientos y guiarme en el desarrollo del presente trabajo.

Y a todos quienes de una u otra manera me brindaron su apoyo necesario para poder llegar a feliz término del presente trabaj

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C. EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales



---

Gutiérrez Acosta, Ruben David

## ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	100
1.1. Realidad Problemática:.....	100
1.2. Trabajos Previos .....	111
1.3. Teoría Relacionada al Tema .....	144
1.4. Formulación del Problema .....	188
1.5. Justificación de la Investigación: .....	188
1.6. Hipótesis .....	188
1.7. Objetivos .....	19
1.7.1. General .....	19
1.7.2. Específicos.....	19
II. MÉTODO .....	200
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	20
2.2. Variable.....	211
2.3. Población y Muestra.....	233
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	233
2.5 Métodos de análisis de datos .....	244
2.6. Aspectos éticos .....	244
III. RESULTADOS.....	266
IV. DISCUSIÓN .....	322
V. CONCLUSIONES.....	366
V.I. RECOMENDACIONES.....	388
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	39
ANEXOS.....	422

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene un estudio en función de la gestión de los procesos administrativos de la empresa Inversiones y Construcciones Guty Sac.

Por otra parte, la Población: estuvo conformada por 15 trabajadores de la empresa en donde se realizó los estudios en el periodo 2018.

El instrumento de validación y confiabilidad fue de un cuestionario para poder medir la variable estudiada, donde estos resultados nos permitieron encontrar los tres objetivos específicos y el general.

En base de la investigación realizada podemos concluir que la gestión de los procesos administrativos es correcta pero no excelente dentro los cuatro procesos de la empresa.

Palabras clave: Gestión, Administrativos, Planificación, Organización, Dirección, Control.

## **ABSTRACT**

The present research work contains a study based on the management of the administrative processes of the company Inversiones y Construcciones Guty Sac.

On the other hand, the Population: was made up of 15 workers of the company where the studies were carried out in the 2018 period.

The validation and reliability instrument was a questionnaire to be able to measure the variable studied, where these results allowed us to find the three specific objectives and the general one.

Based on the research conducted, we can conclude that the management of administrative processes is correct but not excellent within the four processes of the company.

Keywords: Management, Administrative, Planning, Organization, Management, Control.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática:**

Manejar una empresa nueva sin ningún tipo de experiencia es una tarea titánica, ya que los delimitantes y factores influyentes tanto en su ámbito externo que es el mercado, y el interno que lo son los elementos de la misma organización hacen que por obligación una empresa se planifique debidamente desde su creación en su ciclo de vida, de manera ordenada tanto el ámbito de gestión administrativa como en el de la financiera, es importante mantener cada elemento en armonía guiado hacia un fin común, que este caso sería el éxito de la empresa.

En la actualidad existe aún una informalidad e incompetencia en lo relacionado con el proceso administrativo de la empresa, ya que si bien es cierto gracias a la ola de la globalización se ha generado la merma de la informalidad a través de leyes y beneficios que permitían al empresario a registrar su empresa de acuerdo al sistema empresarial, aún falta conocimiento clave para poder gestionar formalmente todos elementos de una empresa.

De manera internacional esta situación descrita se puede ver identificada en el artículo de la Revista Internacional Administración & Finanzas (2015) donde expone que según un estudio realizado en el país ecuatoriano, el 39% de las empresas recién creadas no logran mantenerse en el mercado en periodo mínimo de un año y son dadas de baja, esto se debe que según la revista encontró que los dueños y los llamados entre comillas administradores no gestionan debidamente sus elementos tanto administrativos y financieros para llevar una ordenada gestión, lo cual no es permitido hoy en día por el sistema ya que si una empresa no está a la vanguardia de la globalización y gestionada hacia un fin común esta corre peligro para un cierre inmediato, por factores como el diseño organizacional adecuado en la empresa, etc. Gracias a esta situación encontrada en el país vecino Ecuador la revista deduce que se crean empresas constantemente solo para satisfacer el crecimiento económico del empresario y luego cuando los elementos ya no le permiten rendir cuentas reales al Estado con los impuestos y demás, la dan de baja y crean otra, es así como es el modus operandi de estas, penosamente esto encontrado genera inestabilidad y falta de involucramiento con la organización por parte de los trabajadores donde estos no se desarrollan de la manera correcta a pesar de que estén contratados.

La economía de nuestro país está cada vez en constante crecimiento, gracias a las variables tanto internas como externas hoy en día se habla de la creación de más empresas, que en su gran mayoría que son Mypes. Según la Asociación Peruana de Empresas de Investigación

de Mercados en un Boletín del año pasado, APEIM (2017), encuentra que el 85% de todo el grupo de empresas en el Perú es de tipo Mype, y esto según el estudio enfatiza que este tipo de organización son creadas y administradas en su gran mayoría por personas emergentes y con ganas de salir adelante y desarrollarse en la vida, pero lastimosamente no están bien preparadas con conocimiento clave para una buena gestión y lo hacen empíricamente delimitando a veces la quiebra y cierre de esta por no gestionarse adecuadamente.

En el ámbito local, en la ciudad de Chimbote, según un artículo mostrado en el periódico más comprado de esta ciudad La Industria de Chimbote en el mes de septiembre del año 2017, en una entrevista hecha a la Institución PRODUCE, se encontró que el 45% de las Mypes de diversos rubros, que están en el territorio Chimbotano, no cuentan con un organigrama, ni flujograma actual y real del contexto en el que se encuentran sus elementos internos, lo que hace difusa las funciones que cumplen cada uno en la empresa, de la misma manera en la gestión financiera. Todo esto encontrado según PRODUCE hace que la empresa no este guiada adecuadamente y proclive al cierre. Podemos encontrar que en la empresa Guti Sac. se presenta problemas específicos tales como la falta de eficiencia del proceso administrativo, documentos organizacionales obsoletos y necesariamente gestados al cambio inmediatamente, debido a que se genera un confusión con el personal existente con las funciones que debe de realizar en cada uno de sus puestos de trabajo por ejemplo.

## **1.2. Trabajos Previos**

En el ámbito internacional nos valdremos de las siguientes tesis:

Garcia (2015) en su tesis titulada “Proceso Administrativo En Las Mipymes Dedicadas A La Venta De Repuestos Y Lubricantes En Asunción Mita, Jutiapa.” Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 50 mypes consultados, llegando a las siguientes conclusiones: De acuerdo con los resultados el tipo de organización que establecen 13 propietarios de las empresas es informal, pues no existe el diseño de una estructura que indique los puestos de trabajo, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y comunicación dentro de la empresa. Tampoco están bien definidas las funciones y responsabilidades para cada colaborador, pues argumentan que poseen múltiples funciones, de igual forma solo proporcionan un manual de inducción.

Saray (2015) en su tesis titulada “Propuesta De Mejora Del Procedimiento Administrativo De Autorización De Establecimientos Comerciales De Grandes Superficies.” Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 125 trabajadores consultados, llegando a las siguientes conclusiones: Por último, cabe explicar, que a pesar de que el número de procedimientos administrativos de este tipo no es tan elevado en comparación con otros, se ha demostrado a lo largo del presente Trabajo Final de Grado que es un procedimiento importante, con un gran volumen de trámites intermedios y que afecta a grandes áreas en cuanto a superficie se refiere, por lo que es importante para la Administración corregir las deficiencias que se han encontrado tras haber realizado un estudio en profundidad, aplicando las mejoras oportunas para lograr una mayor eficacia y eficiencia del mismo.

Pinto (2010) en su tesis titulada “Modelo Administrativo y Financiero de la Diócesis de Ibarra de Ecuador”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 33 trabajadores consultados, llegando a las siguientes conclusiones: La Diócesis actualmente no cuenta con un manual administrativo ni financiero lo que, a falta de un documento formal, dificulta la toma de decisiones a la administración, no existe la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas en especial en el ámbito administrativo y operativo, pues es donde se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado para lograr el cumplimiento de las tareas que se le han encomendado”..

Para el ámbito nacional nos valdremos de las siguientes tesis las cuales son:

Calero (2016) en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 234 trabajadores consultados, llegando a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos

sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Vizarreta (2014) en su tesis titulada “Propuesta del modelo de gestión financiera de una Asociación de MYPE”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 355 Mypes consultadas, llegando a las siguientes conclusiones: El proceso Administrativo es un punto vital para el funcionamiento de la empresa, debe ser desarrollado por un experto en el tema, lo cual no sucede actualmente; el no llevar el control adecuado de los elementos humanos y existenciales dentro de la empresa implica tener problemas más adelante, relacionados a las deudas generadas y los pagos de amortizaciones e intereses pendientes, inclusive las llamadas a los proveedores y clientes que se deben realizar como parte de la coordinación de los pagos. Es fundamental que las organizaciones lleven una contabilidad adecuada valiéndose de expertos, si no se llevara al fracaso.

Córdoba (2013) en su tesis titulada “Propuesta de modelo de gestión para las ONGs”.. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 55 Ongs consultadas, llegando a las siguientes conclusiones: Es importante tener un modelo ordenado que siga pautas específicas y que amplíe mejor el panorama del personal directivo que conforma una organización, es indispensable que una organización a pesar de que sea sin fines de lucro deba de llevar un orden en su estructura, ya que, si no lo lleva, esta empresa recurrirá al error y por ende a la quiebra por donde se mire.

En el ámbito local nos valdremos de las tesis siguientes:

Izaguirre (2018) en su tesis titulada “Modelo administrativo y financiero para la diócesis de Chimbote 2017”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 33 funcionarios de la entidad evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: Se identificó el proceso administrativo en la Diócesis de Chimbote en el año 2017, dándonos como resultado que el proceso administrativo es negativo en un 81,8%, careciendo básicamente de las dimensiones estudiadas tales como planeación en un 90,9% al igual que organización con el mismo resultado, en el caso de la dimensión dirección esta alcanza un panorama negativo de 60,6%

y la dimensión control un 69,7% en su enfoque negativo y no existencial. Estos resultados significan que si bien es cierto existe un proceso administrativo en la institución estudiada, no es el más adecuado ni eficiente delimitando un mal manejo de los elementos pertenecientes a la Diócesis

Bances (2013) en su tesis titulada “Propuesta de costos basado en actividades para mejorar la gestión administrativa en el grupo pesquero "LOS IX HERMANOS SAC" de la ciudad de Chimbote - 2013”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 5 trabajadores de la empresa evaluada en el estudio, llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados logrados nos permiten concluir que en la variable gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que, en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

### **1.3. Teoría Relacionada al Tema**

#### **1.3.1 Proceso Administrativo**

##### **1.3.1.2. Definición**

Chiavenato (2010) así mismo nos describe que: “El Proceso administrativo es un esquema que se basa en 4 pilares fundamentales que son la planeación, organización, dirección, control.” ( p.57)

D’Alessio (2008) sostiene que: “Un proceso administrativo, es una serie de actos que se realizan en la normatividad formal a través de los cumplimientos de la actuación administrativa para la búsqueda de un fin común en la organización” ( p.60)

Drucker (2004) mantiene que: “Es un proceso que permite buscar como objetivo la armonía de todos los elementos dentro de la organización” (p78.)

Koontz, et. al (2008), indican que el proceso administrativo consiste en cinco etapas que son “planeación, organización, integración de personal, dirección y control”. El proceso administrativo, adquiere los conocimientos necesarios para que sean aplicados y relacionados en las diferentes actividades que influyen en la microempresa, así como las actividades que se desarrollan dentro de la misma.(p.45)

En este contexto, Bernal (2013), indica que:

El proceso administrativo, tiene como origen la teoría de la administración general de Henry Fayol y que posteriormente se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control (p. 51)

### **1.3.1.2 Dimensión del Proceso Administrativo**

#### **1.3.1.2.1. Planeación**

Bernal (2013) conceptualiza a la planeación como: “ Es un tipo de proceso que busca establecer objetivos a través de estrategias propiamente dichas para así alcanzar el fin común organizativo” ( p.96),

Asi también, Reyes (2008) define a la planeación como: “El proceso que consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.” (p.27)

Asimismo, Diaz (2003) señala que:

La planeación es la primera fase del proceso administrativo y consiste básicamente en actividades que se realizan en el futuro, a partir de decisiones tomadas en el presente y cuyos resultados se verán u obtendrán también en el futuro, planear es proyectar y generar escenarios. (p. 117)

#### **1.3.1.2.2. Organización**

Bernal (2013), indica que:

Es el proceso de la determinación de las tareas en función de la designación de actividades y responsabilidades por elementos de cada una de las organizaciones, es en pocas palabras delegar la responsabilidad y participación a cada elemento que sirve como engranaje para una meta ya planificada. (p.96)

Además Guerra (2007), señala que:

La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido (p. 117)

Del mismo modo Louffat (2012), expone que:

La organización es el elemento encargado de establecer el diseño organizacional mas adecuado a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación. Una vez definido el modelo se debe diseñar el organigrama que represente a la institución de forma técnica en cuanto a los parámetros de ubicación de sus diversas unidades orgánicas y de puestos, en cuanto a su nomenclatura, en cuanto a la información, y figuras a ser empleadas. A modo de complemento de los organigramas, también es necesario considerar la confección de manuales organizacionales que informen oficialmente los deberes y derechos organizacionales de las unidades orgánicas y puestos que integran la estructura organizacional. (p.7)

#### **1.3.1.2.3. Dirección**

Bernal (2013), menciona que:

La dirección encierra relación con lo concerniente a motivación y liderazgo de las personas y como estas pueden trabajar en equipo para sacar adelante el éxito de una compañía. (p.96)

Además, Louffat (2012), precisa que:

La dirección es un elemento encargado de velar por la ejecución de los anteriores acciones en lo planeado y organizado. El mérito de la puesta en práctica de las acciones administrativas estimadas les corresponde al personal que forma parte de la institución, ya sean jefes o subordinados distribuidos en las diversas unidades orgánicas. Para que el personal se sienta comprometido e identificado con su institución es necesario e imprescindible conocer y aplicar fundamentos, bases, técnicas y metodologías sobre psicología organizacional y sociología organizacional a fin de maximizar y optimizar los recursos. (p.7)

Reyes (2008) también señala que:

La dirección esta enfocada a la administración que se realiza con lo planificado en primera instancia por parte de las cabezas de la organización para poder así trabajar de manera simultánea y lograr objetivos en forma. (p.384).

#### **1.3.1.2.4. Control**

Bernal (2013), nos señala que:

El control es un proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que indique como es su desempeño y cuál es su dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima. (p.96)

Terry (2008). Define al control como: “Un proceso por el cual se permite saber la valorización de lo que es necesario corregir para la mejora de las condiciones de la organización.” (p.517)

Del mismo modo Fayol (2003) nos menciona que:

La gestión del control es la verificación de lo que ocurre en el entorno en función de lo planificado a través de metas, lo que busca el control es señalar las debilidades y errores que contiene la gestión administrativa para mejorar las situaciones encontradas. (p.10)

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es el proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote, 2018?

#### **1.5. Justificación de la Investigación:**

Para Hernández et. al. (2014) mencionan que para la justificación de la investigación nos debemos de basar bajo algunos criterios los cuales son, conveniencia, relevancia, aplicación, teoría, metodología.

Es conveniente porque aportó a la entidad una mejor perspectiva del panorama estudiado, reordenara a través de criterios bases y teóricos la gestión administrativa que por el momento la realizan empíricamente, dando mejores técnicas y propuestas que pueden llevar a optimizar mejor los recursos ya sean humanos o materiales.

Es relevante, ya que el modelo a proponer ayudó a las demás mypes de todo el país, debido que son varias la que gestionan su empresa de manera empírica que otorgue una mejor gestión ordenada y precisa de la realidad laboral y de gestión que necesita toda entidad.

Es teórica porque aporta teoría relacionada al tema con la gestión de los procesos administrativos que permiten así al lector que no conociese este tema empaparse con información que pueden ser útiles para fines personales.

Es aplicativa y metodológica, porque en su estructura se evidencia una propuesta de creación de gestión en procesos administrativos para que mejore la situación estudiada, a través de teorías se propone aplicar un modelo que vaya de acorde con la realidad necesitada en función con el problema identificado en el estudio de investigación.

#### **1.6. Hipótesis**

Hernández et. al (2014, p.95) menciona que: “La investigación que es de tipo descriptivo, posee una hipótesis implícita”

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Identificar el nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

### **1.7.2. Específicos**

Identificar el nivel de la dimensión planeación de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Identificar el nivel de la dimensión organización de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Identificar el nivel de la dimensión dirección de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Identificar el nivel de la dimensión control de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Proponer una mejora de la gestión del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

# II. MÉTODO

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de

Enfoque de tipo estudio Desc

Lo que se busca en estos enfoques es describir la situación de la variable a través de un estudio con levantamiento de información en instrumentos, no se busca alterar las variables o probar algún fenómeno. (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M., 2014, p. 80).

Para la presente investigación se utilizó este tipo de estudio debido a que solo describiremos los niveles a través de la perspectiva de los colaboradores de la empresa.

El Diseño es el siguiente:

Dónde:  $M \longrightarrow O$

M = Trabajadores de la empresa Guti Sac. de Chimbote 2018

O = Observación de la variable Proceso Administrativo

Enfoque de diseño No experimental:

El estudio que se realizó es no experimental, ya que será realizada sin la manipulación deliberada de la variable satisfacción laboral y solo se procedió a observar los fenómenos en su ambiente natural. (Hernández., et al. 2014, p. 149)

Enfoque de tiempo Transversal:

Porque el estudio recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único, y no se buscó hacer seguimiento a la variable a través del tiempo. (Hernández R., et al. 2014, p. 151).

## **2.2. Variable**

- Proceso Administrativo

## Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medicion			
Proceso Administrativo	Bernal (2013, p. 51) sostiene que: “El proceso administrativo, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control”	Es el proceso que encierra la gestión de administrar una organización desde su planificación hasta el control de todo lo gestionado	Planificación	Diagnostico	1 - 2	Ordinal			
				Estrategias	3 - 4				
				Objetivos	5 - 6				
			Organización	Reglamento	7 - 8		Muy Eficiente [97 - 120]		
				Funciones	9 - 10				
				Atención al cliente	11 - 12				
			Dirección	Liderazgo	13 - 14			Eficiente [73- 96]	
				Comunicación	15 - 16				
				Supervisión	17 - 18				
			Control	Verificación	19 - 20				Regular [49 - 71]
				Evaluación	21 - 22				
				Supervisión	23 - 24				
						Deficiente [25 - 48]			
							Muy Deficiente [24]		

Elaboración Propia

### 2.3. Población y Muestra

#### Población Muestral

La población que se consideró para esta investigación fueron todos los 15 trabajadores de la empresa Guti Sac.

Tabla 1: Distribución de la Población Muestral de la empresa Guti Sac.

Puesto de Trabajo	Numero de Ocupantes
Gerente General	1
Administrador	1
Vendedores	10
Contador	1
Seguridad	1
Limpieza	1
Total	15

Fuente: Trabajadores registrados en planilla de la empresa Guti Sac. Chimbote 2018

### 2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de Proceso Administrativos	Trabajadores de la empresa Guti Sac. 2018

#### 2.4.1. Técnica

Para la técnica se utilizó la encuesta, porque es la manera más rápida para cuantificar los resultados.

#### 2.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado para esta investigación fue el cuestionario, en escala de Likert para así poder medir los niveles de cada una de las dimensiones del proceso administrativo. Cabe

destacar que el instrumento es una adaptación de la investigación de Araujo Valentín con 24 ítems..

#### De su Validez

Para la validez del instrumento se realizó un juicio de expertos que partió a través de la matriz de evaluación, saber si los ítems están relacionados adecuadamente en los indicadores y dimensiones propuestos por esta investigación. Cabe destacar que la evaluación de expertos contó con un experto temático y un experto metodológico.

#### De su Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se consideró la aplicación del cuestionario a 10 trabajadores de la muestra extraída para poder realizar la prueba estadística del Alfa de Crombach que permitió mostrar el coeficiente que fue mayor a 0.800, pudiendo, decir que el cuestionario utilizado es confiable para su aplicación.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se realizó un cuadro de frecuencias, el cual contendrá la información de los porcentajes agrupado por niveles de acuerdo a la ficha técnica del instrumento en su recolección de datos. Lo que permite el cuadro de distribución de frecuencias es agrupar los resultados para una mejor interpretación y realización de gráficos. Debido a que el tratamiento de los resultados y la información es de carácter cuantitativo, se realizó gráficos de barras para poder mostrar los resultados por los objetivos satisfechos, esto se hizo para comparar y describir los niveles con sus diferentes porcentajes de acuerdo a las dimensiones y variable evaluada. Para la realización de los gráficos se utilizó el programa estadístico informativo de Spss versión 24.

### **2.6. Aspectos éticos**

Para el recojo de la información se solicitó permiso del dueño de la empresa Guti Sac. que a su vez es el gerente general de la empresa. La obtención de los resultados estuvo en función de la credibilidad del investigador para mostrarse los objetivos trazados y así satisfacer la tesis presentada.

# **III. RESULTADOS**

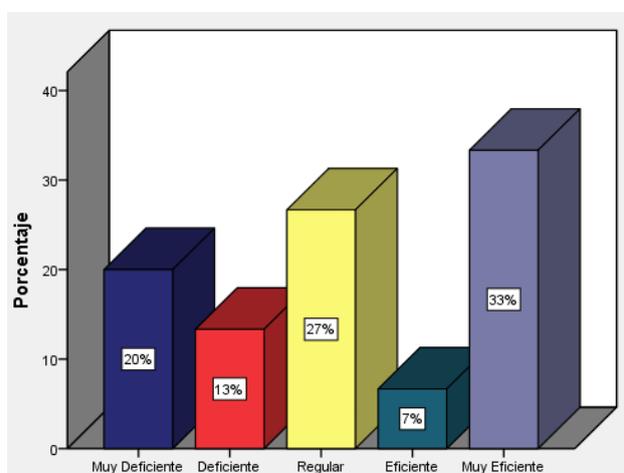
### III. RESULTADOS

#### OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR EL NIVEL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018

**Tabla 1:** Nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Nivel de la Variable	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	3	20%
Deficiente	2	13%
Regular	4	27%
Eficiente	1	7%
Muy Eficiente	6	33%
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajadores registrados en planilla de la empresa Guti Sac. Chimbote 2018



**Figura 1:** Nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Fuente: Tabla 1

Interpretaciones:

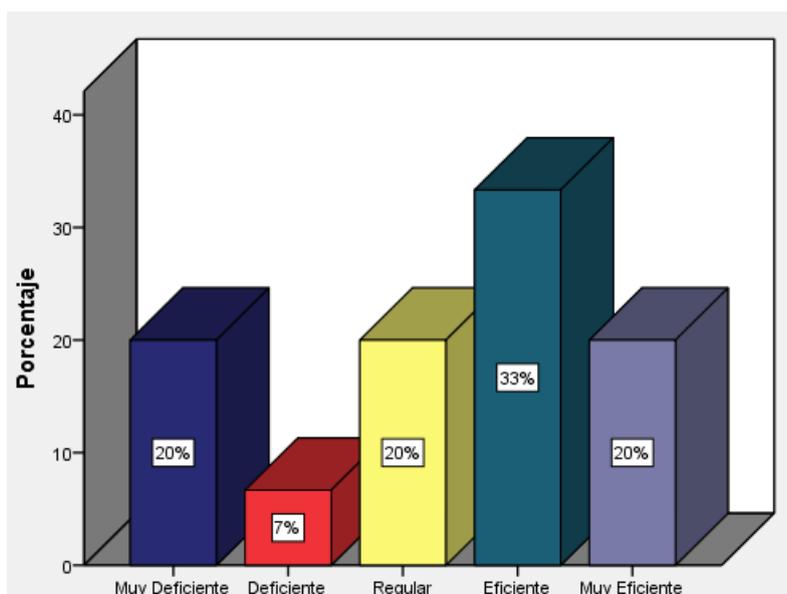
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 1, el nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018, en los trabajadores planillados de la empresa, fue de muy deficiente con 20%, deficiente con 12%, regular con 27%, eficiente con 7% y muy eficiente con 33%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN  
PLANEACIÓN DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C  
DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**Tabla 2 Nivel de la dimensión planeación de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	3	20%
Deficiente	1	7%
Regular	3	20%
Eficiente	5	33%
Muy Eficiente	3	20%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores registrados en planilla de la empresa Guti Sac. Chimbote 2018



**Figura 2: Nivel de la dimensión planeación de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018**

Fuente: Tabla 2

Interpretaciones:

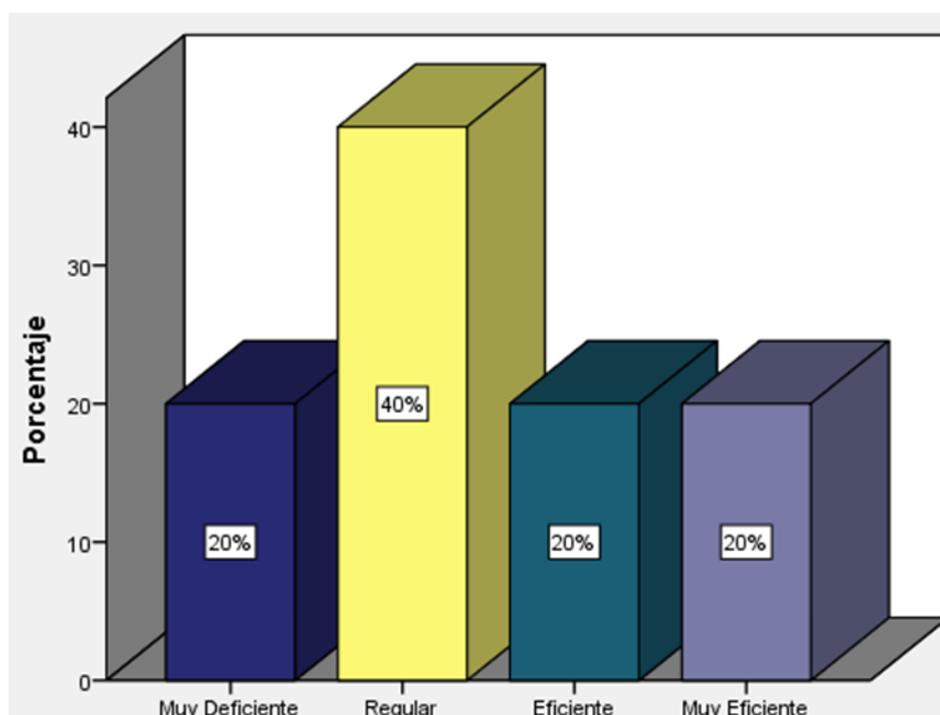
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 2, el nivel de la dimensión planeación de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018 en los trabajadores planillados de la empresa, fue de muy deficiente con 20%, deficiente con 7%, regular con 29%, eficiente con 33% y muy eficiente con 20%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**Tabla 3:** Nivel de la dimensión organización de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	3	20%
Regular	6	40%
Eficiente	3	20%
Muy Eficiente	3	20%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores registrados en planilla de la empresa Guti Sac. Chimbote 2018



**Figura 3:** Nivel de la dimensión organización de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

Fuente: Tabla 3

Interpretaciones:

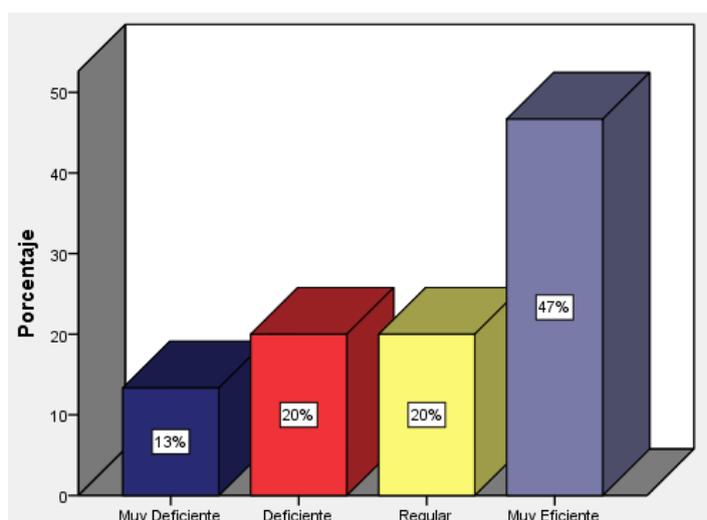
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 3, el nivel de la dimensión organización de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018 en los trabajadores planillados de la empresa, fue de muy deficiente con 20%, regular con 40%, eficiente con 20% y muy eficiente con 20%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 3: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN DIRECCION DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018..**

**Tabla 4: Nivel de la dimensión dirección de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018..**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	2	13%
Deficiente	3	20%
Regular	3	20%
Muy Eficiente	7	47%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores registrados en planilla de la empresa Guti Sac. Chimbote 2018



**Figura 4: Nivel de la dimensión dirección de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018.**

Fuente: Tabla 4

Interpretaciones:

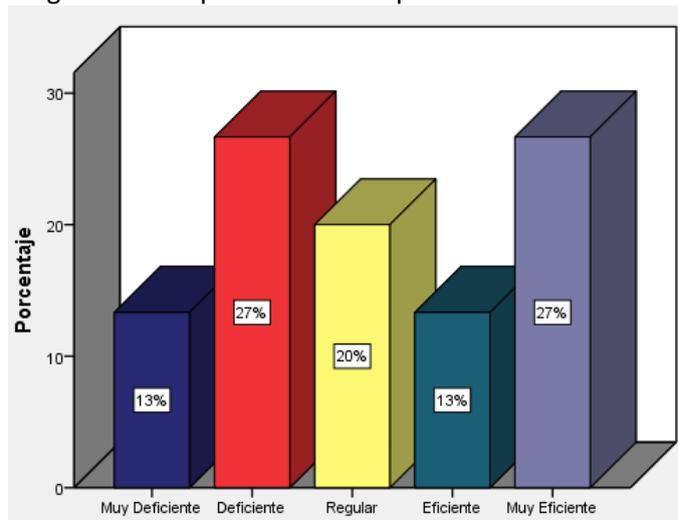
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 4, el nivel de la dimensión dirección de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018 en los trabajadores planillados de la empresa, fue de muy deficiente con 13%, deficiente con 20%, eficiente con 20% y muy eficiente con 47%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 4: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA DIMENSIÓN CONTROL DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018**

**Tabla 5: Nivel de la dimensión control de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Deficiente	2	13%
Deficiente	4	27%
Regular	3	20%
Eficiente	2	13%
Muy Eficiente	4	27%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores registrados en planilla de la empresa Guti Sac. Chimbote 2018



**Figura 5: Nivel de la dimensión control de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018**

Fuente: Tabla 5

Interpretaciones:

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 5, el nivel de la dimensión control de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018 en los trabajadores planillados de la empresa, fue de muy deficiente con 13%, deficiente con 27%, regular 20%, eficiente con 13% y muy eficiente con 27%.

# **IV. DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para discutir los resultados encontrados, mencionaremos para satisfacer el objetivo general, lo encontrado en Izaguirre (2018) en su tesis titulada “Modelo administrativo y financiero para la diócesis de Chimbote 2017”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 33 funcionarios de la entidad evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: Se identificó el proceso administrativo en la Diócesis de Chimbote en el año 2017, dándonos como resultado que el proceso administrativo es negativo en un 81,8%, careciendo básicamente de las dimensiones estudiadas tales como planeación en un 90,9% al igual que organización con el mismo resultado, en el caso de la dimensión dirección esta alcanza un panorama negativo de 60,6% y la dimensión control un 69,7% en su enfoque negativo y no existencial. Estos resultados significan que si bien es cierto existe un proceso administrativo en la institución estudiada, no es el más adecuado ni eficiente delimitando un mal manejo de los elementos pertenecientes a la Diócesis. Esto difiere en lo encontrado en la tabla 1 de la presente investigación donde los resultados muestran que la eficiencia de la gestión administrativa alcanza un 30%, esto debido a que la empresa si practica gestión administrativa en sus procesos sin embargo no lo hace de manera explícita, si no de manera implícita.

Para la discusión del primero objetivo específico de acuerdo con el resultado de García (2015) en su tesis titulada “Proceso Administrativo En Las Mipymes Dedicadas A La Venta De Repuestos Y Lubricantes En Asunción Mita, Jutiapa.” Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 50 mypes consultados, llegando a las siguientes conclusiones: De acuerdo con los resultados el tipo de organización que establecen 13 propietarios de las empresas es informal, pues no existe el diseño de una estructura que indique los puestos de trabajo, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y comunicación dentro de la empresa. Tampoco están bien definidas las funciones y responsabilidades para cada colaborador, pues argumentan que poseen múltiples funciones, de igual forma solo proporcionan un manual de inducción. Este resultado se puede identificar de manera cuantitativa y parcialmente con los resultados de la presente investigación donde nos muestra que el proceso planeación solo alcanza niveles predominantes en el regular con tan solo 40%, sin embargo existe tendencias a la baja debido a que el nivel deficiente se encuentra con un 20%, sumando 60%, ratificando

así que en la empresa Guty no se planifica adecuadamente, pudiendo decir que se presenta el mismo problema que el presentado en las empresas Mypes evaluadas donde no existe un buen proceso de planeación debido a la desprogramación de las funciones establecidas que debieron poseer.

Siguiendo con el lineamiento discutiremos el informe hecho por Saray (2015) en su tesis titulada “Propuesta De Mejora Del Procedimiento Administrativo De Autorización De Establecimientos Comerciales De Grandes Superficies.” Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 125 trabajadores consultados, llegando a las siguientes conclusiones: Por último, cabe explicar, que a pesar de que el número de procedimientos administrativos de este tipo no es tan elevado en comparación con otros, se ha demostrado a lo largo del presente Trabajo Final de Grado que es un procedimiento importante, con un gran volumen de trámites intermedios y que afecta a grandes áreas en cuanto a superficie se refiere, por lo que es importante para la Administración corregir las deficiencias que se han encontrado tras haber realizado un estudio en profundidad, aplicando las mejoras oportunas para lograr una mayor eficacia y eficiencia del mismo. Estos resultados se corroboran de manera parcial con los encontrados en la tabla 3 en un 33% de deficiencia, debiendo afirmar que la realidad encontrada tanto en la tesis de Saray es la misma que la dada en Guty. Es por ello que la despreocupación presentada en la empresa evaluada acarrea problemas de coordinación en organización que dificultan los procesos dentro de una correcta gestión administrativa dentro de la empresa.

Para la discusión del tercer objetivo específico nos valdremos de lo expuesto en Pinto (2010) en su tesis titulada “Modelo Administrativo y Financiero de la Diócesis de Ibarra de Ecuador”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 33 trabajadores consultados, llegando a las siguientes conclusiones: La Diócesis actualmente no cuenta con un manual administrativo ni financiero lo que, a falta de un documento formal, dificulta la toma de decisiones a la administración, no existe la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas en especial en el ámbito administrativo y operativo, pues es donde se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado para lograr el cumplimiento de las tareas que se le han encomendado”. Esto se puede contrastar en lo encontrado en la tabla 4 de la presente investigación donde muestra los niveles de la

dimensión dirección alcanzan un 45% en el nivel muy deficiente, siendo esto favorable debido a que la dirección manejada dentro de la empresa a pesar de que no sea tan técnica es empírica y se puede denotar que los años de experiencia dentro del rubro validan principalmente la ejecución de la toma de decisiones a comparación de lo encontrado en Pinto.

Para la discusión del cuarto objetivo específico se menciona el informe de Vizarrata (2014) en su tesis titulada “Propuesta del modelo de gestión financiera de una Asociación de MYPE”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 355 Mypes consultadas, llegando a las siguientes conclusiones: El proceso Administrativo es un punto vital para el funcionamiento de la empresa, debe ser desarrollado por un experto en el tema, lo cual no sucede actualmente; el no llevar el control adecuado de los elementos humanos y existenciales dentro de la empresa implica tener problemas más adelante, relacionados a las deudas generadas y los pagos de amortizaciones e intereses pendientes, inclusive las llamadas a los proveedores y clientes que se deben realizar como parte de la coordinación de los pagos. Es fundamental que las organizaciones lleven una contabilidad adecuada valiéndose de expertos, si no se llevara al fracaso. Lo relacionado a la investigación de este autor se puede corroborar de manera parcial con lo encontrado en la tabla 5 de la presente investigación donde nos muestra un nivel muy deficiente de 27%, pudiendo inferir que a pesar de que allí una buena dirección, el control dentro de Guty no es el adecuado, peligrando aspectos como los ratios financieros administrativos entre otras situaciones.

# **V. CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

**5. 1.** Se identificó el nivel de la variable gestión de los procesos administrativos desde la perspectiva de los trabajadores de Guty Sac. donde estos a través de una encuesta la ubican en el nivel muy eficiente con 33%, eficiente tan solo con 7%, seguido del regular con 27%, así mismo el deficiente alcanza 13% y el muy deficiente con 20%, esto nos quiere decir que las opiniones de los trabajadores frente a la gestión de los proceso administrativos en la empresa son divididas. (Tabla 1)

**5. 2.** Se identificó el nivel de la dimensión planificación de la variable gestión de los procesos administrativos donde el muy eficiente alcanza un 20%, eficiente con 33%, regular con 20%, deficiente con 7%, y muy deficiente alcanza un 20%, pudiendo afirmar que si existe correcta planificación por parte de la gerencia pero está a veces no es excelente. (Tabla 2)

**5.3** Se identificó el nivel de la dimensión organización de la variable gestión de los procesos administrativos dentro de la empresa Guty, donde de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de la empresa evaluada, este alcanza un nivel muy eficiente con 47%, eficiente con 20%, deficiente con 20% y muy deficiente con 13%, pudiendo observar así que en la empresa se organiza algunas áreas o elementos de manera eficiente mientras que en otras no es así.(Tabla 3).

**5.4** Se identificó el nivel de la dimensión dirección de la variable gestión de los procesos administrativos donde esta alcanza un nivel muy deficiente con 13%, deficiente con 27%, regular 20%, eficiente con 13% y muy eficiente con 27%.. (**Tabla 4**)

**5. 5** Se identificó el nivel de la dimensión control de la variable gestión de los procesos administrativos donde esta alcanza un nivel muy deficiente con 13%, deficiente con 27%, regular 20%, eficiente con 13% y muy eficiente con 27%. (Tabla 5)

# **VI. RECOMENDACIONES**

## **V.I. RECOMENDACIONES**

**6.1.** Se recomienda al gerente de Guty Sac, que ahonda mas en la gestión de los procesos administrativos realizando un estudio previo donde permita afianzar acciones que generen un buen manejo de la empresa.

**6.2.** Se recomienda a la empresa que planifique correctamente las acciones y toma de decisiones que realizará durante un periodo de comercio, a través de un plan operativo institucional..

**6.3** Se recomienda realizar un afianzamiento de reforma en la organización dentro de la empresa, reestructurar el mof o rof, ya que existe demasiada confusión dentro de los puestos de trabajo en relación con que funciones cumplen cada uno de ellos.

**6.4** Se recomienda realizar un estudio por parte del gerente de la empresa Guty, donde este, se afiance de conocimientos técnicos más que tácticos, ya que según los resultados de la presente investigación existe un poco de decisiones empíricas dentro de la toma de decisiones, es por ello que este afianzamiento permitirá tomar la dirección de la empresa más eficientemente.

**6.5.** Se recomienda a futuras investigaciones que se realicen investigaciones experimentales, aplicando la propuesta planteada en esta investigación para probar si es que causa algún efecto positivo dentro de la situación encontrada.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APEIM. (19 de junio del año 2017) La informalidad en la gestión de las Mypes emergentes. Recuperada de: <http://www.apeim.com.pe/wpcontent/themes/apeim/docstss/nse/APEIM-NSE-2017.pdf>
- Bernal, J. (2013) *Introducción a la administración de las organizaciones*. Mexico: Editorial Pearson.
- Calero, M. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. (Tesis de titulación). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- Córdoba, L. (2013) Propuesta de modelo de gestión para las ONGs. Tesis Universidad Privada del Norte, Perú.
- Bances, S. (2013). Propuesta de costos basado en actividades para mejorar la gestión administrativa en el grupo pesquero "LOS IX HERMANOS SAC" de la ciudad de Chimbote - 2013. Tesis Universidad Rafael Chimbote, Peru .
- Chiavenato, I. (2010), *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. 9ª. Edición. Colombia.
- Daft, R. (2015) *Teoría y diseño organizacional*. Mexico DF: Ediciones Cengage Learning.
- Díaz (2011), Sistema de análisis, diseño e implementación para la administración de comunidades cristianas. Tesis Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Diaz, A. (2003) *Administración Basica I*, México D.F., México: Fondo Editorial FCA, 1º edición.
- Dubrin, A (2000) *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Thomson Editores S.A.
- Estudio de Produce revela situación de las Mypes. (15 de septiembre del año 2017). Diario La Industria. p. 07

- Fayol, H. (2003) *Administracion de Organizaciones*, México D.F., México: Ediciones Taller Abierto, 3° edición.
- Flores, S. (2013) *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROBAS*, Jinotega, Nicaragua.
- Galan, A. (2010) *Guia Metodologica para diseños de investigación*, Lima, Peru.
- Garcia, Z. (2015) *Proceso Administrativo En Las Mipymes Dedicadas A La Venta De Repuestos Y Lubricantes En Asunción Mita, Jutiapa*. Tesis Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- González, L. (2013) *El poder de la organización informal en la gestión administrativa*. Revista Educación, 187-195. Cali, Colombia.
- Gutiérrez O. (2010) *Fundamentos de la Administracion de Empresas*, España: Editorial Piramide.
- Guerra, A. (2007) *Apuntes para el estudio de las nuevas tendencias organizativas*, Caracas, Venezuela: Editorial UCLA.
- Hernández H., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación* . México: Interamericana Editores.
- Izaguirre, P. (2018) *Modelo administrativo y financiero para la diócesis de Chimbote 2017*. Tesis Universidad cesar Vallejo, Peru.
- Koontz y O'Donnell. (2004), *Curso de Administración moderna. Un análisis de las funciones de la administración*. México, DF, Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Levin R. y Rubin D. (1996) *Estadística para administradores*. México DF, México: Editorial Prentice Hall, 6° edición.
- Levin R. y Rubin D., (2004) *Estadística para administración y economía*. México DF, México: Editorial Pearson, 7° edición.

- Louffat, E. (2012) *Fundamentos del Proceso Administrativo*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learning, 3° edición.
- Matienzo, A. (13 de marzo del año 2015) Informalidades empíricas en las empresas del sector menor ecuatorianas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*.
- Pinto, S. (2010) *Modelo Administrativo y Financiero de la Diócesis de Ibarra de Ecuador*. Tesis Universidad técnica del Norte, España.
- Saray, J. (2015) *Propuesta De Mejora Del Procedimiento Administrativo De Autorización De Establecimientos Comerciales De Grandes Superficies..* Tesis Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Terry, Ñ. (2008) *Principios de Administracion*, México D.F., México: Editorial Continental.
- Vizarreta, X. (2014)“Propuesta del modelo de gestión financiera de una Asociación de MYPE. Tesis Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, Lima, Perú

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia Lógica

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Proceso administrativo de la empresa inversiones y construcciones Guti s.a.c. en la ciudad de Chimbote 2018	General	Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.95) indica que: “En un estudio descriptivo solo se formula hipótesis cuando se pronostica un dato o hecho”.	V <sub>1</sub> : Proceso Administrativo	Planificación	Diseño. Descriptivo
	Identificar el nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018				<b>Dónde:            M → O</b>
	Específicos				M = Trabajadores de la empresa Guti Sac de Chimbote 2018 O = Observación de la variable Proceso Administrativo
	Identificar el nivel de la dimensión planeación de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018			Organización	Población/Muestra: 15 Trabajadores de la empresa Guti Sac. de la ciudad de Chimbote 2018
Identificar el nivel de la dimensión organización de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018	Identificar el nivel de la dimensión dirección de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018			Dirección	Técnica: Encuesta
Identificar el nivel de la dimensión dirección de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018	Identificar el nivel de la dimensión control de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018				Instrumento: Cuestionario de Proceso Administrativo
Proponer una mejora de la gestión del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018				Control	Confiabilidad: Cuestionario de Proceso Administrativo $\alpha$ Cronbach = 0.850

**ANEXO 02:**  
**PROPUESTA**

## PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

### Diseño de la metodología de las 5S

Si se implementa la metodología 5 S en la empresa Guti Sac., reducirá la falta de orden en el área de trabajo y los tiempos perdidos en el sistema de control de documentos, de tal forma que se alcanzó la mejora continua.

La implementación de la Metodología 5 S's en la empresa Inversiones Guti Sac, se describirá de la siguiente manera:

### SEIRI: Clasificación y Descarte

Se identificarán y se separarán todos aquellos elementos necesarios de los innecesarios dentro del área, con el propósito de retirar todos los elementos que no son necesarios para lograr el rendimiento de las funciones. Los elementos necesarios se mantendrán dentro de la oficina para su rápida ejecución, mientras que los innecesarios se retirarán o se eliminarán, posteriormente se realizará una lista de los materiales innecesarios, para su reubicación. A continuación se muestra una figura el diagrama de flujo del Seiri y la Figura del Antes y después de aplicar Seiri.

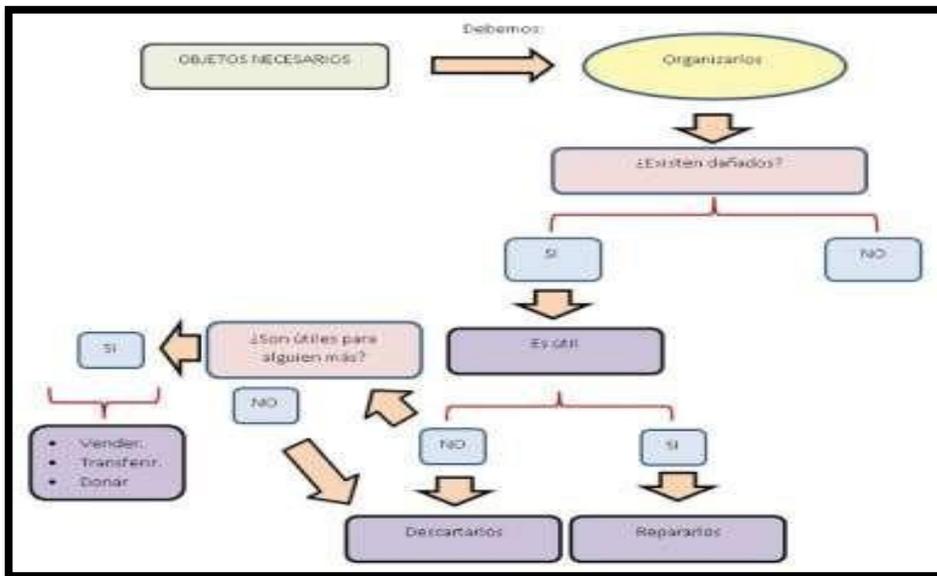


Figura diagrama de flujo del Seiri.

En esta figura, se puede apreciar, cómo debemos clasificar y ordenar los materiales que son necesarios para la empresa y aquellos que no lo son descartarlos o repararlos.



Figura Antes y después de aplicar Seiri

En la figura, se puede apreciar que esta metodología trae resultados sorprendentes, como más espacio, mejor control de inventario, eliminación del despilfarro y menos accidentalidad.

#### SEITON: Organización

Se ubicarán los elementos necesarios en folders y clasificadores para mejorar su rápida ubicación de la información requerida, ello permitió mejorar la imagen del área y la coordinación para la ejecución de trabajos. Se reunió al personal para la información del tema, el tiempo que se dedicará a dicha actividad representará un ideal de organización por el área de trabajo.



Figura: SEITON

En la figura , se puede apreciar que mediante la organización se puede conseguir con mayor rapidez lo que uno necesita, y de la misma manera devolverla a su sitio nuevamente.

#### SEISO: Limpieza

Una vez que se haya despejado y ordenado todo el espacio de trabajo, resultará mucho más fácil limpiarlo. Esta fase consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y sobre todo en realizar las acciones necesarias para que estas fuentes de suciedad no vuelvan a aparecer, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo.

Se identificarán y eliminarán las fuentes de suciedad de todos los elementos de trabajo, asegurando que los elementos que integran el área de proceso y entorno, se encuentran en condiciones de higiene.

Como evento motivacional esto ayudará a comprometer a la dirección y empleados en el proceso de implantación de la 5's. Se informará a los participantes el concepto de "limpieza" y la manera de cómo las 5s se va a aplicar, conceptos técnicos y enfatizando la importancia de la limpieza con la finalidad de sensibilizar al personal.

Se formarán equipos de trabajo para llevar a cabo la limpieza, se retirará el polvo, basura,

se asegurará la limpieza de la suciedad del suelo, paredes, cajones, mobiliario y equipo de oficina etc. A continuación se muestra la figura se muestra un claro ejemplo de SEISO: Limpieza



Figura SEISO:

En la figura, se puede apreciar que cada integrante de la empresa tiene asignada una pequeña zona de su lugar de trabajo, y ésta debe estar siempre limpia, pues es responsabilidad de cada uno de ellos.

#### SEIKETSU: Higiene y Visualización

En esta cuarta etapa se crearán estándares donde se recuerda que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día, debido a que ello favorece una gestión visual, estandarizan los métodos operatorios y forma al personal en los estándares.

En esta etapa se tiende a conservar lo que se ha logrado aplicando estándares a la práctica de las tres primeras “S”. Esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en condiciones perfectas.

Se reunirá al personal para la información del tema, explicando el concepto de

estandarización, el cual consiste en el proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida.

Al realizar las actividades se logrará un ambiente de trabajo adecuado basándose en las tres primeras fases.

A continuación se muestra la figura, el cual es un claro ejemplo de SEIKETSU: Higiene y Visualización



Figura SEIKETSU:

En la figura, se puede apreciar que mediante la aplicación de las 3 primeras S, se pueden conseguir la limpieza y el orden

#### SHITSUKE: Compromiso y Disciplina

Con esta etapa se pretende trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas, comprobando el seguimiento del sistema "5S" y elaborando acciones de mejora continua. Tras realizarse el control, comparando los resultados obtenidos con los estándares y los objetivos establecidos, se documentaron las conclusiones.

La práctica de la disciplina pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los

procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados.

En lo que se refiere a la implantación de las 5's, la disciplina es importante porque sin ella, la implantación de las cuatro primeras 5's, se deteriora rápidamente.

Es necesario educar e introducir el entrenamiento de aprender haciendo, de cada una de las 5's.

Se formará un equipo de trabajo con el fin de educar al personal sobre los principios y técnicas de las 5's.

El papel de los empleados es comprometerse con el ejercicio y la práctica de esta metodología, estar consiente que no es una moda, sino un "estilo de vida", pues de no ser así se corre el riesgo de caer en la misma "deficiencia" .

Se motivará al personal hacia una cultura de calidad, observando los beneficios tanto a la organización como de manera individual. Después de haber aplicado la metodología se recomendará llevar a cabo un mantenimiento de la misma, donde se fortalecieron los hábitos en los empleados del área.

La implantación de la metodología 5's se basará en el trabajo en equipo, ello permitirá involucrar a todos los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo. Lo que se busca es que los trabajadores se comprometan en el momento que son valorados sus adaptaciones y sus conocimientos, esto es fundamental para conformar una cultura de mejora continua, lo que es tarea de todos.

Para que esto no quede en una primera instancia, se recomienda programar reuniones con la finalidad de evaluar los logros alcanzados en cada proceso, mes con mes.

Se establecerá una campaña para que los logros de esta metodología perduren, como ayudas visuales, publicación de fotos del antes y después, boletines informativos, carteles, concursos de lema y logotipo; y se realizarán evaluaciones periódicas, de manera interna e independiente antes de la evaluación mensual general del área.

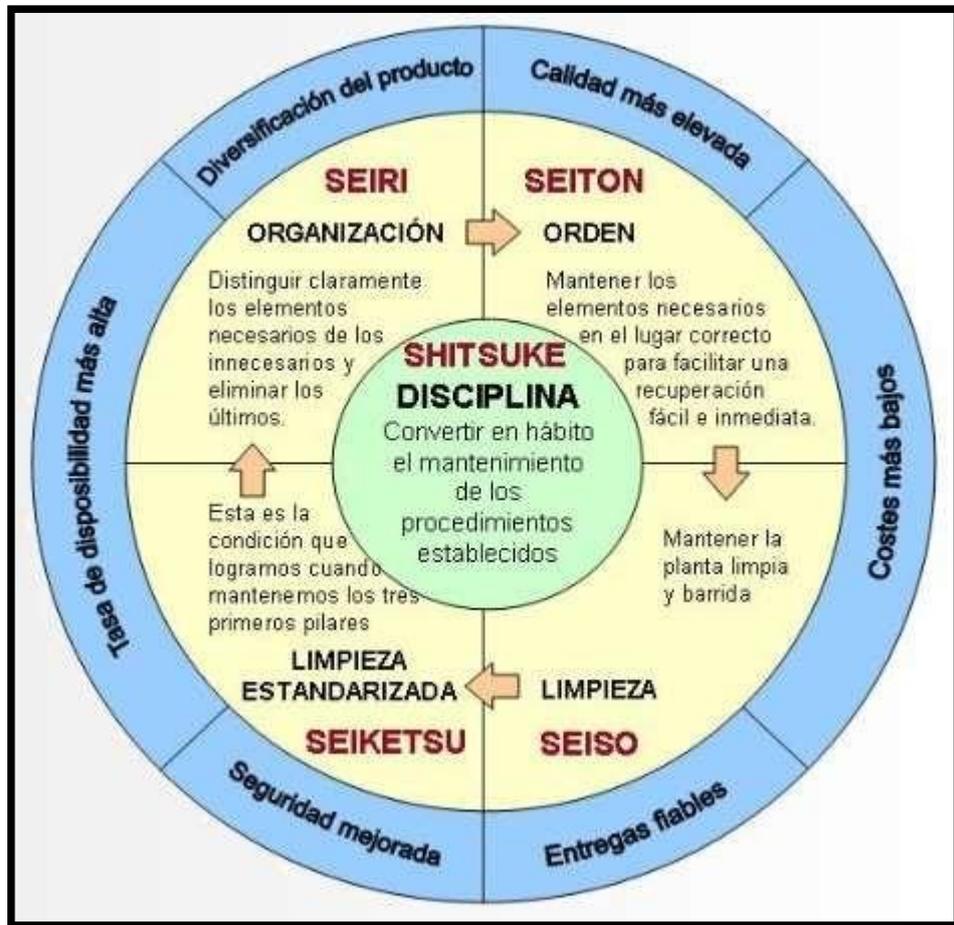
## **Plan de Implementación de las 5S**

A continuación se presenta la Tabla el Plan de implementación de 5S en la empresa Inversiones Guti Sac. .





# MODELO DE LAS 5S



## **Proceso contable de Inversiones Guti Sac.**

### **Proceso actual**

A continuación se detalla las tareas que componen el proceso actual contable de la empresa evaluada.

Tarea 1. En un cuaderno se anota todas las fechas de la semana.

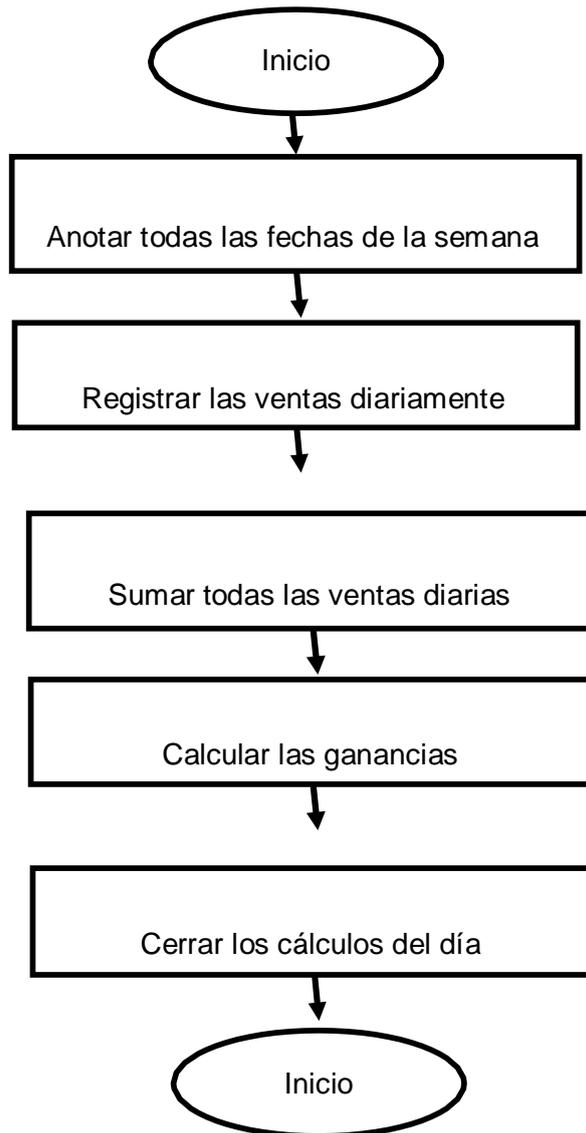
Tarea 2. Se procede a registrar las ventas que tienen diariamente.

Tarea 3. Al término del día se suma todas las ventas.

Tarea 4. Se procede a calcular las ganancias.

Tarea 5. Se cierra luego todos los cálculos del día.

A continuación se muestra las tareas antes mencionadas, representadas en el diagrama de flujo o flujograma del proceso actual:



*Figura 3:* Proceso contable actual.  
Nota: Información tomada de la entrevista al propietario

### **Proceso propuesto**

El proceso contable es la parte esencial de todo negocio, el no ejecutarla de manera adecuada genera consecuencias negativas para toda empresa, por tal llevar la contabilidad es vital y que mejor que hacerla de manera automatizada aprovechando la era digital para obtener resultados más exactos, es así que se ha planteado el siguiente

Proceso contable.

A continuación, se muestra las tareas que implica el proceso contable rediseñado:

Tarea 1. Realizar el Estado de Situación Inicial, que implica asientos de apertura y libro diario.

Tarea 2. Registrar de manera diaria las transacciones comerciales, información obtenida de los documentos fuentes.

Decisión 1. Realizar una verificación de los documentos fuentes, es decir los soportes con las transacciones que se han registrado en el día.

Tarea 3. Elaborar los ajustes y cuadro de cuentas, que corresponde al libro diario, libro mayor y balance de comprobación.

Tarea 4. Elaborar los asientos de ajustes contables, es decir el balance de comprobación ajustado, estados de resultado, estado de flujo de caja.

Tarea 5. Revisar los inventarios finales, es decir asientos de cierre, balance general final.

Tarea 6. Realizar el análisis de los Estados Financieros.

A continuación, se muestra las tareas antes mencionadas, representadas en el diagrama de flujo o flujograma del proceso rediseñado:

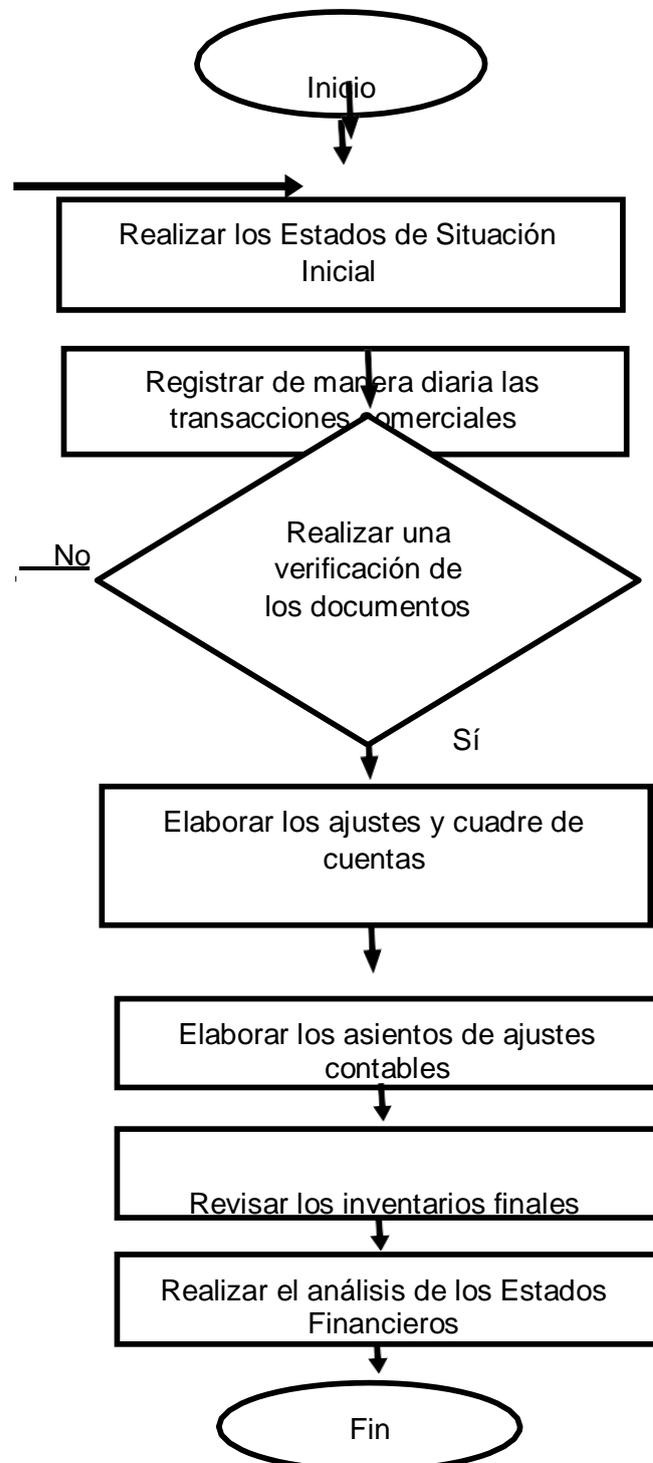


Figura 4: *Proceso contable propuesto.*

### **Costo para la implementación de la propuesta**

Para la implementación de esta propuesta se necesitara de la adquisición de un sistema contable denominado Dora tu Contadora, cuyo valor anual se expresa en la tabla , además de una persona que se encargue de su ejecución, que en este caso será el contador externo de la empresa,

Tabla 2

*Costo de inversión de la propuesta para el proceso contable*

<b>Recurso</b>	<b>Costo anual</b>	<b>Costo mensual</b>
Sistema Dora tu Contadora	S/.800	S/.67
<b>Total</b>	<b>S/.800</b>	<b>S/.67</b>

### **Proceso de reclutamiento de personal de Inversiones Gutty Sac.**

La empresa contrata personal de manera informal, por medio de los familiares o conocidos de confianza que le recomiendan, por tal no hay un análisis previo del perfil profesional, ni todo lo que ello involucra, algo muy empírico y perjudicial, debido a que como sabemos el recurso humano es el punto clave del negocio, si se elige mal eso repercutirá en el desarrollo de la empresa.

### **Proceso propuesto**

Este nuevo proceso ayudará a que la empresa cuente con personal idóneo, capacitado, responsable y serio que conserven su puesto de manera permanente en lo posible, para que así se logre reducir la alta rotación de personal actual.

A continuación se detalla las tareas del proceso propuesto para el reclutamiento de personal

de la empresa.

Tarea 1. Se establece las habilidades y requisitos requeridos para la vacante solicitada, así se podrá establecer las características, aptitudes y actitudes que la empresa necesita de los futuros empleados.

Tarea 2. Publicar el anuncios de vacante de forma online, para lo cual se propone que la realicen en la Bolsa de Trabajo online denominada Computrabajo, la cual es de fácil acceso, eficiente y totalmente gratis.

Tarea 3. Efectuar el reclutamiento de personal: se empieza a recibir la documentación correspondiente de los futuros postulantes para el cargo.

Decisión 1. Contactarse con los diferentes candidatos seleccionados, lo que ayudará a comunicarse con los postulantes que hayan cumplido con los requisitos solicitados.

Tarea 4. Recibir a los candidatos, es así que el dueño de Guty Sac. se encargará de recibir a los postulantes para la entrevista.

Tarea 5. Realizar la entrevista, lo cual permitirá conocer y analizar con profundidad a los postulantes.

Tarea 6. Proceder al análisis de los resultados de la entrevista, lo que ayudará a verificar cuales son los candidatos que sí cumplen con las expectativas para el puesto disponible.

Decisión 2. Seleccionar al nuevo personal, esto es contactarse con el personal elegido para que forme parte de la empresa.

Tarea 7. Realizar la contratación e ingresar al nuevo personal a la nómina, por tal se procede a registrar al o los empleados al sistema.

A continuación se muestra las tareas antes mencionadas, representadas en el diagrama de flujo o flujograma del proceso propuesto:



Figura 7: Proceso propuesto de reclutamiento de personal.

### **Costo de implementación**

No se considera que incurra costo alguno para la implementación de esta propuesta, debido a que este nuevo proceso lo realizará el mismo dueño y administrador de la empresa investigada.

### ANEXO 03:

#### CUESTIONARIO PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado trabajador a continuación se presenta un cuestionario para la cual pedimos su predisposición para su marcación.

Puntuación	Calificación
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Items	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>					
01 ¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la Entidad?					
02 ¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?					
03 ¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la Entidad?					
04 ¿Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos en la Entidad?					
05 ¿Cree usted que se les hace de su conocimiento de forma clara los objetivos de la Entidad?					
06 ¿Considera que las decisiones de las jefaturas están enmarcadas en los objetivos de la Entidad?					
<b>Organización</b>					
07 ¿Procede usted de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?					
08 ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?					
09 Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal					
10 Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales					

11 Considera que la atención al usuario es adecuada					
12 Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario					
<b>Dirección</b>					
13 Cree usted que sus jefes inmediatos se interesan de que se determine adecuadamente las funciones que los trabajadores deban desempeñar					
14 Le designan trabajos que usted conoce y que sabe cómo desarrollarlos					
15 Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores					
16 En el desarrollo de sus funciones utiliza el acceso al portal corporativo, como es el correo institucional					
17 Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores					
18 Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos					
<b>Control</b>					
19 Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas					
20 Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos					
21 Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área					
22 Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias					
23 Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad					
24 Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal de la Entidad					

## FICHA TÉCNICA

### I.- DATOS INFORMATIVOS:

**1.1. Técnica:** Encuesta

**1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario “Proceso Administrativo”

**1.3.Lugar:** Empresa Inversiones y Construcciones Guti s.a.c. en la ciudad de Chimbote 2018

**1.4. Forma de aplicación:** Colectiva

**1.5. Autor:** Araujo Valentin Edwin

**1.6. Medición:** Nivel los Procesos Administrativos

**1.7.Administración:** Trabajadores de la empresa Inversiones y Construcciones Guti s.a.c. en la ciudad de Chimbote 2018

**1.8. Tiempo de aplicación:** 30 minutos

### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de los procesos administrativos de la empresa Inversiones y Construcciones Guti s.a.c. en la ciudad de Chimbote 2018

### III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre el nivel de los procesos administrativos contiene 24 ítems correspondiendo a cada una de las dimensiones de esta variable.
2. El sistema de calificación para las cuatro dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 120.
3. Las dimensiones a medir en el proceso administrativo son: Planificación, Organización, Control y Dirección.

**IV.-MATERIALES:** fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

### V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de

operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario del proceso administrativo, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,838$  resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,838	24

#### VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

##### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Planificación	1,2,3,4,5,6
Organización	7,8,9,10,11,12
Dirección	13,14,15,16,17,18
Control	19,20,21,22,23,24

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Muy Deficiente	24	6	6	6	6
Deficiente	25 - 48	7 - 12	7 - 12	7 - 12	7 - 12

Regular	49 - 72	13 - 18	13 - 18	13 - 18	13 - 18
Eficiente	73 - 96	19 - 24	19 - 24	19 - 24	19 - 24
Muy Eficiente	97 - 120	25 - 30	25 - 30	25 - 30	25 - 30

**ANEXO 03:**  
**VALIDACIONES Y**  
**CONFIABILIDAD**









## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Proceso Administrativo.

OBJETIVO: Identificar el nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Pantigoso Jeyflon, Natheli*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Doctora*

*Jeyflon Pantigoso*  
*Dra. Natheli Pantigoso Jeyflon*

DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)









## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Proceso Administrativo.

OBJETIVO: Identificar el nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MEDINA BOLA, JOSE CARLOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión Pública

  
\_\_\_\_\_

DNI: 07598660

Fuente: Formateo enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**TÍTULO DE LA TESIS: "Proceso administrativo de la empresa inversiones y construcciones Guti s.a.c. en la ciudad de Chimbote 2018"**

Variable	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Happiness Management	Planificación	Diagnostico	01 ¿Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área de la Entidad?						<input checked="" type="checkbox"/>							
			02 ¿Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas?						<input checked="" type="checkbox"/>							
		Estrategias	03 ¿Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa en la Entidad?						<input checked="" type="checkbox"/>							
			04 ¿Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos en la Entidad?						<input checked="" type="checkbox"/>							
		Objetivos	05 ¿Cree usted que se les hace de su conocimiento de forma clara los objetivos de la Entidad?						<input checked="" type="checkbox"/>							







## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Proceso Administrativo.

OBJETIVO: identificar el nivel del proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Rodriguez Fornada Jura Jara*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

DNI: *821585*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
,838	24

Nivel de Confiabilidad Aceptado

**Estadísticos total-elemento**

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.90
ITEM 2	2.60	0.93
ITEM 3	2.40	1.15
ITEM 4	2.40	1.37
ITEM 5	2.60	0.93
ITEM 6	2.40	0.48
ITEM 7	2.30	1.12
ITEM 8	2.80	0.84
ITEM 9	2.60	1.60
ITEM 10	2.10	0.76
ITEM 11	2.70	0.67
ITEM 12	2.40	0.93
ITEM 13	2.50	0.94
ITEM 14	1.90	0.98
ITEM 15	1.90	0.76
ITEM 16	2.60	0.93
ITEM 17	2.30	0.90
ITEM 18	2.60	0.93
ITEM 19	2.30	1.12
ITEM 20	2.80	0.84
ITEM 21	2.60	1.60
ITEM 22	2.10	0.76
ITEM 23	2.50	1.16
ITEM 24	2.30	0.90

**Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el proceso administrativo de la empresa Inversiones y Construcciones GUTI S.A.C de la ciudad de Chimbote 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores de la empresa con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.838$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Aceptable**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## ANEXO 04: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Edward Aníbal García León, Docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

"Proceso administrativo de la empresa inversiones y construcciones Guti s.a.c. en la ciudad de Chimbote 2018" del estudiante: Gutiérrez Acosta, Rubén David constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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".

Lugar y Fecha: Distrito Nuevo Chimbote 10 de Diciembre de 2018



Firma

Edward Aníbal García León

DNI: .....18149845.....

## ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **Gutiérrez Acosta Rubén David** identificado con DNI N° 42412670

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo

, No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación

titulado : "PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES

GUTI.S.A.C. EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV

(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre

Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
.....

Firma

DNI: 42412670

FECHA: 12 de Noviembre del 2018

## ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
RUBÉN DAVID GUTIÉRREZ ACOSTA

---

INFORME TÍTULADO:  
"PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES Y  
CONSTRUCCIONES GUTI S.A.C. EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN