



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la
Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bach. Giraldo Ramírez, Eveling Mercedes (ORCID: 0000-0002-8633-150x)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA- PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios y a la Virgencita por todas las fuerzas en el transcurso de mi carrera profesional.

A mis padres Serapio Giraldo Caballero, Mercedes Ramírez Méndez que siempre confiaron en mi perseverancia y logros.

A mi hijo Facundo Mateo Chanduvi Giraldo por la fortaleza y motivación divina que me impulsó en mí día a día, permitiéndome llegar a concluir mis estudios con satisfacción.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida, sabiduría, por iluminarme y guiarme en cada paso de mi vida para poder concluir mi carrera profesional.

En segundo lugar, agradecer a mis padres por el apoyo incondicional mostrado en el proceso de mi carrera y por ser las personas que me motivaron a concluir mis estudios.

PÁGINA DEL JURADO

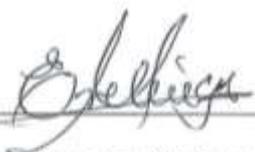
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Eveling Mercedes Giraldo Ramírez, identificada con DNI 48067795 con el propósito de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, 06 diciembre del 2019



Eveling Mercedes Giraldo Ramírez

DNI 48067795

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables.....	13
2.2.1. Gestión administrativa.....	13
2.2.2. Eficiencia operativa.....	13
2.2.3. Matriz de gestión administrativa.....	14
2.2.4. Matriz de eficiencia operativa.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	16
2.3.1. Población.....	16
2.3.2. Muestra.....	16
2.3.3. Criterios de selección.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.4.1. Técnicas.....	16
2.4.2. Instrumentos.....	17
2.4.3. Validez.....	17
2.4.4. Confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	18

2.7. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	48
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	48
Anexo 2: Cuestionario.....	49
Anexo 3: Informe de datos complementarios según los resultados.....	54
Anexo 4: Formato de Validación de instrumento.....	60
Anexo 5: Formato de Confiabilidad de instrumento.....	66
Anexo 6: Guía de Entrevista.....	68
Anexo 7: Guía de entrevista aplicada.....	72
Anexo 8: Informe de Aplicación de Entrevista.....	78
Anexo 9: Evidencias fotográficas de la Aplicación de Instrumentos.....	80
Anexo 10: Pantallazo del porcentaje del turnitin.....	82
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	83
Anexo 12: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	84
Anexo 13: Autorización de la versión final de tesis.....	85

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo general; Proponer un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, utilizando como diseño metodológico no experimental – transversal y de tipo descriptivo respecto a los aspectos y características que determinan las variables de estudio “Gestión administrativa y Eficiencia operativa”, siendo su población conformado por personal de la Marina de la Provincia de Piura, utilizando como instrumento de medición cuestionario y guía de entrevista a los trabajadores de la Marina, permitiendo concluir que necesitan de un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa, así mismo buscan fomentar una mayor eficiencia operativa y un uso adecuado de los recursos, consideran que dicho plan está relacionado con los factores motivacionales, las cuales debes estar basados en sus procesos administrativos de dirección, control, organización y planeamiento, sin embargo son conscientes que este cambio traerá mayor productividad y desarrollo en la Comandancia de la Primera Zona Naval y como en la institución .

Palabras clave: Gestión administraba y promover eficiencia operativa en los trabajadores de la Marina de la Comandancia de la Primera Zona Naval.

ABSTRACT

The present investigation has as a general objective; Propose an improvement plan in administrative management to promote operational efficiency in the Peruvian Navy Piura-2019 headquarters, using as a non-experimental methodological design - transversal and descriptive type regarding the aspects and characteristics that determine the study variables “Administrative Management and Operational Efficiency”, being its population made up of personnel from the Navy of the Province of Piura, using as a measuring instrument questionnaire and interview guide for Navy workers, allowing to conclude that they need an improvement plan in administrative management to promote operational efficiency, also seek to promote greater operational efficiency and adequate use of resources, consider that this plan is related to motivational factors, which should be based on their administrative processes of management, control, organization and planning, however they are consc You feel that this change will bring greater productivity and development in the First Naval Zone Command and as in the institution.

Keywords: Management administered and promoted operational efficiency in the Navy workers of the First Naval Zone Command

I. INTRODUCCIÓN

Usualmente la gestión administrativa pública guarda relación con los diferentes parámetros que los limitan en las disposiciones, reglamentos, diseñados con el fin de lograr algún tipo de objetivo, aplicándolo debe estar orientada a los diferentes avances y mejoras continuas. De esta manera la competencia se ha transformado en describir eficacia son los que se esperan en la institución. Ante ello siente que la optimización, eficacia tiene que tener la finalidad de mejorar la administración y así provechar los recursos, lo cual tiene un papel importante en la administración que comprende un ambiente estricto, donde los propósitos fundamentales es direccionarse en los esfuerzos en los puntos débiles de la institución.

Lo mencionado anteriormente detalla que para mejorar y alcanzar mejores resultados la institución debe plantearse lo que necesita para administrar y ser orientado sus tareas laborales como elementos complementarios para los resultados esperados. Donde desarrolla una necesidad de usar herramientas, modalidades que nos permitan cambiar el sistema de gestión administrativa, basándose en las reglas y modelo que los rige. El estudio tiene la intención de mostrar el proceso de lo que producen la institución que sean favorables.

Metodología cuenta con enfoques clásicos de la gestión, en la teórica nos muestra que la costumbre intenta encontrar lo obtenido de forma posterior y como estos mismos van evolucionando en la administración. La situación de estudio propondrá diferentes sucesos de las novedades que se presenten para minimizar lo débil que son sus lineamientos estratégicos y en la manera que usan la mismas sobre los enfoques administrativos.

Las diferentes instituciones se distinguen por realizar operaciones en los diferentes niveles confrontados. La virtud de la gestión administrativa en las instituciones es la competitividad y valor que se añaden, que presenta la forma en que se gestiona, aplica los desarrollos administrativos de manera que lo hayan fijado para que puedan coordinar sus cargos, responsabilidades laborales, distribución de materiales, direccionamiento del

personal, objetivos, control reabastecimiento de la administración, las que autorizan a las instituciones alcancen la eficacia.

Louffat, (2015) cuyo libro fue publicado en México, nos menciona que para que sea aceptada, tenemos que llevar donde sea fundamental en las ejecuciones de las tareas que se desarrolla en la institución aplicando el desarrollo administrativo para alcanzar los objetivos. El compromiso en la administración en los diferentes escenarios estratégicos de las organizaciones en el desarrollo de la administración debe estar ligado a una estructura y planificación para que se logre ser aplicado en las instituciones. Los desarrollos administrativos son ocupaciones distribuidas, realizadas de una manera sistemática que guarden relación entre ellas, que aseguren los logros y cumplimiento de los objetivos organizacionales de las compañías, teniendo funciones de idealizar, organizar, direccionar, y controlar lo que considera las razones de efectividad, eficacia que caracteriza.

Los estudios de Salazar (2015), nos menciona que para ser óptimos en el sistema administrativo y un buen control de adentro, disminuyen un 15% los métodos insignificantes y se va aumentando la eficacia en un 25%. Por ello las organizaciones tienen el interés de evaluar el control de adentro, con la finalidad de mejorar su administración. Por esta manera la eficacia operativa tiene como propósito de mejorar poco a poco su administración, aplicando en el sector de las operaciones donde se debe usar la eficacia operativa de mayor elección, anticipándonos y haciéndolo increíble. La llave es comprender las utilidades con las que contamos, las del mercado, las operativas, las tecnologías que se cuenta, creaciones nuevas y aplicarlas de manera que nos sirvan.

Según Bouillon (2018) en su artículo eficacia operativa es la acción idónea. La empresa Toyota es una compañía de varios años posicionada en el desarrollo de las operaciones, donde los convierte en el jefe en el área del sector automotriz, que permite a los diferentes directivos puedan visitar sus instalaciones para que puedan observar sus procedimientos. Uno de los propósitos es la oposición de la elasticidad de eficacia. Donde compañías, los bienes nuevos y las prestaciones son una eficacia ampliando así cartera de

clientes, la oposición a eficacia, actualización de costos, puede dejar eficacia para atender fuertes cantidades de clientes.

La creación de la institución en la zona norte, donde la primera labor fue importante como comandancia, agregando las autoridades militares, civiles, se desarrollan los diferentes cargos para actuar frente acciones cívicas, asistencias populares, humanas y el acompañamiento en caso de presente algún siniestro, incrementando y resguardando la imagen institucional, cuidando tradiciones y las relaciones sociales.

En las circunstancias observadas para ejecutar el presente trabajo, se muestra las debilidades que presenta como control, dirección en las funcionalidades según un trabajo de investigación hecha, los papeles primordiales no reconocen, se desarrollan internamente, ya que sucede por no contar con elementos la comprensión.

Motivo de suma importancia pueda optimizar utilización y disposición de recursos, así conseguir mejores resultados donde mejore la dirección en el desempeño establecido por medio de tácticas de manejo que va traer gran eficacia, mejorado los elementos.

Valarezo, (2016) En su tesis *Evaluación la eficiencia operativa en Aredan S.A. mediante el control interno, año 2015*. Ecuador. Donde el propósito ha sido considerar eficacia, done evaluaron en un examen de adentro, usando los diferentes procedimientos inductivo-deductivos y las utilidades que facilitaron asegurar el sector estaba identificado como causantes de peligro por falta de seguridad en la industria lo que no permitían en la eficacia en el desarrollo. Se pudo identificar la fuerte carencia de ocupaciones, se puede entender interpretando las evaluaciones de eficacia del sector.

Ortega y Rodríguez (2017) en su tesis *Evaluación del impacto de la Eficiencia Operacional en las empresas, mediante la aplicación de los sistemas de evaluación y retroalimentación del cliente y/o proveedor de la cadena interna de valor (SIERCAVI)*. El propósito fueron los avances del modelo de administración sostenible para los diferentes programas orientados al financiamiento donde aumentan la eficacia en la administración en sus proyectos para incrementar su eficiencia y mejorar sus gastos. Esta proposición ofrece

un modelo de administración para un programa que se ha validado en España sea sostenible enfocado en el avance financiero. Se desarrollan estas novedades mejorando la eficacia y minimizando gastos unidos del avance de programación, la administración necesita proveer permanente en el tiempo con la calidad, precios correctos para agradar a los nuevos usuarios.

Recari (2015). En su tesis “*Gestión administrativa en departamentos de compras y contrataciones en el ministerio de gobernación de Guatemala campus de Quetzaltenango mayo de 2015*”, cuyo propósito era conocer prioridades de las contrataciones de las dependencias, las informaciones a los colaboradores fue descriptiva, exploración, donde se observó las debilidades que existía en la organización dentro de la institución lo que afectaba a los empleados, falta de idealización del personal frente a los correctos procesos de compra para avanzar en las tareas y las tecnologías con que se cuenta obsoleta.

Nieves (2016) en su investigación denominada *Gestión administrativa y contrataciones del Estado según personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, 2016*. Uso procedimiento hipotético-deductivo, aplicaron 2 encuestas: Instrumento para medir la gestión administrativa y contrataciones en el sector público, con el personal administrativo. Se observaron el 57,6 % era buena sobre la norma de contrataciones del Estado y que la administración es eficiente en un nivel medio; el 02,2% afirman sobre la norma de las contrataciones públicas que, es correcta y por ende la administración es eficaz.

Nina (2017). En su estudio “*La gestión administrativa del Gobierno Regional Madre de Dios -2017*”, objetivizó como representar la administración del gobierno regional de Madre de Dios. Se usó el método de nivel descriptivo, donde la población muestra estaba conformada de 60 trabajadores del gobierno regional; empleando como técnica la encuesta mediante un cuestionario, teniendo como conclusión que, la variable gestión administrativa tiene una media de nivel regular con 96.02, supuso que los empleados del Gobierno Regional del lugar tienen dificultad en la administración pública en cuanto a idealización, dirección, control y no están organizados; asimismo se aprecia

que un 56.67% precisó que la gestión de administración es regular, un 41.67% opinó que es mala y un 1.67% sugiere que es buena.

Huamán (2017). En su estudio “*Análisis de Procesos Administrativos para orientar la Gestión Empresarial de las Mypes del Sector Comercial Del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017*”, se enfocó en procedimientos de administración puedan optimizar la administración de las pequeñas empresas de las áreas comerciales en el mercado Santa Rosa de Paita. Se aplicó un estudio transversal, cualitativo, con enfoque descriptivo de los procedimientos administrativos y administración de empresas. Utilizó como técnica la encuesta, un cuestionario dirigido accionistas, la guía de entrevista a personas que preside la junta directiva. Se consideró en la muestra el total de la gente, muestreo se realizó de acuerdo a un censo. Concluyendo que los resultados mostraron deficiencia en los objetivos y sus tácticas comerciales, incorrecta toma de decisiones, mala comunicación interna y de control de documentos financiero, no existe algún tipo de capacitación y no están orientados al servicio al cliente ni a las ventas.

Melendrez y Pacheco (2018). Tuvo como objetivo en su investigación “*Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Año 2015*”, proponer un plan de Gestión de administración del directorio en el servicio de agua potable (JASS) para el bienestar de la población del caserío de Cuchupampa Distrito de Huarmaca. Para esto utilizó como técnica la encuesta, mediante el cuestionario aplicado a una muestra conformado por 51 consumidores, 10 socios de consejo directivo. Concluyendo proponer para satisfacer al usuario se necesitaba de un plan de gestión administrativa, contando el 80% expresan la necesidad que se pueda establecer el mencionado plan para mejorar el servicio que brinda el agua potable, un 47% se encuentran insatisfecho con el servicio, un 72.5% siente que es bueno la mejora del líquido elemental, la Junta Administradora JASS muestra su preocupación constante por los usuarios dando como resultados los logros de sus objetivos.

A. Similares en administración, Delgado y Ena (2012) definieron a un grupo donde, sus acciones estén encaminadas a conseguir las metas que se plantea la institución ejecutando un buen desarrollo administrativo.

a) Características de gestión administrativa, Delgado y Ena (2012) en su libro gestión administrativa de personal menciona las siguientes características.

El fenómeno administrativo se va evolucionando donde la prueba de tomar elecciones que estén enfocadas a alcanzar los fines de la institución mediante una buena organización de los miembros de la organización, idealizarse según los planes establecidos, mantener el control absoluto de los materiales, personal a su cargo y emprender el liderazgo por parte de los jefes o integrantes del grupo. Es la ciencia donde sostiene diversos elementos para conseguir efectividad y eficacia en los objetivos. Es primordial que la organización consiga mejores resultados por medio de una sincronización de los diferentes medios. Por ello la gestión de los distintos espacios, elementos fundamentados en la gestión van a seguir siendo iguales pero distintas variedades.

La especificidad que existe en la gestión administrativa con otros fenómenos tiene un propósito particular, como pedir permiso en marcar la diferencia en otras ciencias o técnicas. Puede que la gestión quiera accionarse como ciencia auxiliar, teniendo propósitos de otorgar a los elementos una característica donde no podrán confundirse entre las disciplinas. Puede que por ello sea un mal gestor.

En los niveles de la compañía se debe realizar una actividad donde puedan organizarse, ordenarse, vigilarse y planificarse todos guardando una sola relación.

Contamos con la unidad jerárquica que considera que la compañía es como estén distribuidos en la organización. Donde la gestión juega un papel importante para llegar a ser eficaz para sostener las ciencias particulares. Es también la forma del organismo para construir ocupaciones para ampliarse en los diversos escenarios. La inter disciplina manifiesta que la gestión mantiene las relaciones económicas, de derecho, de contabilidad.

Cual es recurrente al cambio donde las técnicas y principios administrativos se adecuan a los contextos donde se desarrollan.

Los modelos en la gestión administrativa es un listado en cadena de las fases, como puntualizan Delgado y Ena (2012). Señalan que el examen de composición servible es el examen de tratos con terceros. Donde detecta y caracteriza las instituciones con que interactúan los servicios y los objetivos de la misma. Identifica los procesos institucionales que facilitan los circuitos funcionales y servicios de propósitos administrativos, que los interrelacione y den información sobre flujos entre ellos.

Dimensiones en la gestión administrativa, Delgado y Ena (2012) de acuerdo con lo que dicen, se otorga por las diferentes ocupaciones lograr alcanzar las misiones planteadas usando de manera correcta los recursos, porque sin ellos es difícil comentar de Gestión Administrativa. Planear es fijar la perspectiva y la misión que presentada por el organismo, donde detalla las tácticas y normas de organización por medio de un mapa estratégico realizando antes el examen de FODA.

Por ello la gestión administrativa edifica una sociedad superior económicamente, las compañías se enfocan en que deben ser eficaz y que agrade los objetivos, las políticas y que sea aceptable socialmente.

La gestión pública es importante para el avance financiero, político y popular del país, el área privado regula las ocupaciones constituyendo un organismo social indispensable para el desarrollo del país.

Mientras que Flanklin (2013), refiere como propósito de la dimensión de la planeación señala que se diseña e instrumenta en la infraestructura para los funcionamientos de las organizaciones, donde hace mención a los siguientes indicadores: que la visión es la que resalta en los niveles de logro en las metas; promueve el compromiso y los procedimientos para que incrementa la estima y el espíritu de trabajo en equipo. La misión mide lo que uno estima posible, la cual está compuesta de acciones y de niveles de guía de actuación. Las políticas los niveles que establecen las instituciones puedan regular la

gestión de manera que se apoyen en las labores, grados en los que se asigne la valía de los productos o servicios, en los que se emplean los recursos de la institución para alcanzar los fines que se establecieron. Las estrategias miden la integración de las acciones de la institución, orientados al uso de recursos, que puede permitir renovar el valor y dimensión que personifica un elemento de unidad y cohesión para desarrollar las acciones.

Sin embargo, Flanklin (2013) nos mencionó que la dimensión de la organización tiene como propósito estratégico diseñar e instrumentar la infraestructura de las organizaciones, donde el método proyectado alcance las metas y objetivos, tomando en cuenta los siguientes indicadores: la jerarquía de las acciones, donde intervienen el modo de enfoque de los ámbitos de actuación, los niveles de prestación de las áreas responsables y el uso de los mecanismos aptos para el planteamiento de las acciones.

Según García (2012) nos indicaron que la dimensión de la dirección es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio.

Sostiene que la dimensión de control tiene un mecanismo preventivo y correcto que se adopta en la administración de una institución que contribuya la detección y corrección de errores de forma oportuna (George 2011). Mientras que Flanklin (2013), refiere como algunos indicadores que el objetivo es la medida con que se imprime dirección de los esfuerzos, dirección de actividades y niveles de organización de propósitos específicos.

Murillo y Guerra (2015) mantiene sobre la eficacia operativa es la ejecución de la actividad que impiden en la compañía ser eficientes, minimizando errores de los recursos y brindar mejor producto de una manera rápida. Sugiere que las ocupaciones sean más óptimas que la competencia. Tiene relación las practicas que son aceptadas por la compañía en disminuir los defectos la producción, desarrollar nuevos productos que se lleven posiblemente de manear eficaz.

Para Pietro (2014) evalúa la producción, la eficacia operativa maximiza la utilización de los elementos y habilidades, reduciendo desperdicios para ser vendido en el mercado muchos más bienes, prestar alta calidad en los servicios con costos confrontados.

Considerado que compañías controlen costos, desarrollen avances en diferentes ocupaciones. Este control puede aceptarse por las organizaciones que quieren una mejor virtud en costos más eficaz y económicas que sean comparadas para lograr eficacia.

Los problemas productivos que mejora la eficiencia operativa Ruiz (2010) Para mejorar se debe contar los resultados para aminorar gastos de producción y elementos.

Las metas operativas Remberto Naranjo Pérez, en su libro “De la administración por objetivos al control estratégico”, define claramente misiones operativas como el impulso que supone el nombre de la A.P.O. Las misiones establecidas muestran los esfuerzos que necesita la utilización para ser más eficaz.

Según Flanklin (2013) nos indicaron que las metas operativas la forma que se relacionan los recursos, acciones, objetivos, es la unidad de medida que establece actividades y el grado de alcance de las acciones donde refiere como indicador al objetivo es la medida que se imprime la dirección de los esfuerzos, la dirección de las actividades y los niveles de organización de propósitos específicos.

Asimismo, Flanklin (2013) manifestaron que los procesos son el nivel de la organización que establece los procesos, como se valora y mide el desempeño de la capacidad para mejorar el camino y mantener el curso de la acción que se ha establecido.

Según Hernández y Palafox (2012) expresaron que uno de los indicadores consta de la siguiente manera: los procedimientos son los métodos operativos continuos y permanentes que logra un artículo o servicio determinado. Expresan las fases de las operaciones, como también los requisitos de forma y fondo que se deben cumplir en los períodos intermedios tanto como en el procedimiento completo para obtener su objetivo y su función.

Con relación a este estudio se desarrollaron las preguntas específicas siguientes: ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión administrativa puede promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?, ¿Qué características la planeación en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?, ¿Cómo es la organización en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?, ¿De qué manera se lleva a cabo la dirección en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?, ¿Cómo se realiza el control en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?, ¿Cómo se cumplen las metas operativas en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?, ¿De qué manera se realiza el proceso de mejora en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?

Es considerable señalar que la Marina de Guerra sede Piura, tiene la necesidad de contar con un plan de optimización para promover la eficacia operativa de la misma, cumpliendo de manera adecuada los procesos administrativos que justifiquen los elementos humanos, tecnológicos y materiales. Donde regule y norme las leyes, decretos que rigen la Marina de Guerra sede Piura dentro de la República del Perú. Se quiere mejorar al interior de los procesos la manipulación inadecuada de los inventarios, autorizaciones y ausencia de registros.

Asimismo, este estudio se justifica desde un enfoque práctico, puesto que son las mismas propuestas por la Marina de Guerra sede Piura muestra estrategias para mejorar el progreso de la eficiencia operativa que se encuentre de acuerdo a lo que se requiere actualmente y proporcione soluciones inmediatas que estén fundamentadas en estudios técnicos ante dicho problema, sea administrativo o financiero que contribuya a resolverlo de manera ágil y oportuna.

Desde el criterio teórico, esta exploración entregará una iniciativa que generará una gran reflexión en los individuos que estén comprometidos y se encuentren en controversia de los entendimientos dentro del sector investigada. De la misma manera este trabajo de exploración dejará en conocimiento los entendimientos a lo largo de todos los semestres estudiados.

En esta tesis se desarrollan los objetivos específicos siguientes: Proponer un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, Identificar las características de la planeación en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, Determinar las características de la organización en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, Reconocer la manera en que se lleva la dirección en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, Determinar la forma que se realiza el control en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, Identificar de qué manera se cumplen las metas operativas en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, Determinar la manera que se realiza el proceso de mejora en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipos y diseño de investigación

La investigación será no experimental, porque no se manipularán sus variables. Valderrama (2016) de acuerdo con la exploración no experimental nos indica que los mismos fenómenos de su forma son expresados de manera natural para así luego poder ser analizadas, no provocan circunstancias distintas, donde se observan que no son provocadas intencionalmente en la exploración por la persona quien la ejecuta. La exploración no es una fase de prueba la cual es imposible manipularlas, debido a que no tenemos el control de ellas, ya sucedieron de la misma forma que sus efectos.

El diseño del estudio va a ser transversal, puesto que la recolección de datos va ser un solo instante, teniendo en cuenta la bibliografía de Valderrama (2016) expreso que los diseños de exploración transversal o transaccional recolectan datos en un solo instante, en un tiempo determinado con el propósito que detalle lo cambiantes y puedan investigar su incidencia.

Según la dificultad del estudio, es descriptivo por lo que nos concentraremos en juntar información que describan las circunstancias de hoy, así como se muestran, recordando la bibliografía de Valderrama (2016) de acuerdo con los estudios descriptivos tienen el propósito de saber los episodios de las formas o escenarios de una o varias cambiantes de una población, debe detectar en una o más cambios de un conjunto de personas y proveer su detalle. De acuerdo a su complejidad o profundidad del estudio, es descriptivo ya que nos centraremos en recolectar los datos que describen la situación actual tal como se muestra, basándonos en la bibliografía de Valderrama (2016) según los estudios descriptivos, tienen como objetivo investigar los sucesos de las modalidades o niveles de una o varias variables de la población, ubicando una o más variables a un grupo de personas y proporcionar su respectiva descripción.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Gestión Administrativa:

Delgado y Ena (2012) según nos indicaron que es las diferentes acciones para poder lograr las metas definidas por la institución mediante un proceso administrativo óptimo.

2.2.2. Eficiencia operativa

Fonseca (2013) expresa sobre el comercio electrónico guarda relación con las ventas creadas por el internet, cable, televisor que se hacen por medio de pagos en línea, de esta manera las transferencias comerciales donde no se prueban un relación física sino los pedidos por medio de los canales de organizaciones electrónicas, ya se utiliza el internet en una conexión independiente en el mundo por las redes interconectadas, ofreciendo utilidades para comunicarse con usuarios, compañías y formalizar su pedido con amplitud de respuestas.

2.2.3. Matriz de Operacionalización de Gestión Administrativa

Tabla 1. Indicadores por cada variable.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Delgado y Ena (2012) Se define que la gestión administrativa como conjunto de acciones que se dirigen para alcanzar sus propias metas planteadas por la institución, a través de un proceso óptimo administrativo	Planeación	Se evaluaron los lineamientos estratégicos de la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de revisión documental	- Misión - Visión - Políticas - Estrategias	Ordinal
		Organización	Se evaluaron los lineamientos de organización de la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de revisión documental	- Jerarquía - Órganos - Manuales organizacionales	
		Dirección	Se evaluaron los lineamientos de dirección de la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de revisión documental	- Tipo de Liderazgo - Trabajo en Equipo - Motivación	
		Control	Se evaluaron los lineamientos de control de la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de revisión documental	- Objetivos - Resultados - Evaluaciones	

Fuente: Elaboración propia

2.2.4. Matriz de Operacionalización de Eficiencia operativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Eficiencia operativa	Murillo y Guerra (2015) sostiene que la eficiencia operativa, nos permite que la organización utilice los recursos de una manera ideal, como ejemplo se reduce defectos en los futuros productos o desarrollar mejores productos de manera más rápidas.	Metas Operativas	Se evaluaron los lineamientos estratégicos de la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de revisión documental	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Esfuerzos - Recursos 	Ordinal
		Procesos	Se evaluaron los lineamientos estratégicos de la institución, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de revisión documental	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos - Actividades 	

Fuente: Elaboración propia

2. 3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Algunas propiedades van a estar conformada por lo integrantes de la unidad de examen, debido que brindaran información que ofrezca el objetivo planteado. (Hernández, 2018).

Se aplicó a 100 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú –Sede Piura

2.3.2. Muestra

Se mostrará por medio de un censo a un grupo de elementos que se harán las visualizaciones, por lo que se tomará la integridad de las personas de la que vamos a llamar población maestra por ser reducida; por lo tanto, se considera la totalidad de los elementos referenciales en la unidad del examen. Tal es así que la exhibe quedó dentro por 100 servidores ($N=n$). (López y Hernández, 2016)

2.3.3. Criterios de selección

Son las Personas que laboran en la institución, entre varones y mujeres de distintas edades que se encuentren prestando servicio militar. Tomando para la muestra a los trabajadores de diferentes edades que desempeñen diferentes cargos en la comandancia de Zona.

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

2.4.1. Técnicas

Encuestas: En la presente exploración se aplicará esta técnica cualitativa para lograr juntar todos los datos que se necesita para la exploración, donde dejará conseguir respuestas. La encuesta va a ser aplicada a 100 trabajadores de la Comandancia de la Primera Región Naval de la Sede Piura.

Entrevista: Es una técnica cualitativa importante en el lapso de la exploración, que tiene como finalidad sostener una comunicación dinámica entre el investigador y la unidad de examen a fin de reunir la integridad de inconvenientes en la gestión administrativa y de fuente primaria que ayudará en la eficiencia operativa de las interrogantes presentadas.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: En esta investigación se utilizaron herramientas como la encuesta. Al respecto López y Fachelli, (2015) indicaron que la encuesta lo considera como primera instancia la técnica de datos por la interrogación sujetos con la finalidad de sistemáticamente medir los conceptos que se deriven del problema de exploración construida.

Guía de Entrevista estructurada: Colás y Hernández (2001), citado Bernal (2010) sugiere la técnica donde la información es por medio de desarrollos del director de comunicación en el entrevistador(es) y entrevistado(s), sea entrevistado que responda las cuestiones antes diseñadas en función a las dimensiones que requiere estudio y que sean planteadas mediante el entrevistador.

2.4.3. Validez

Lo que valida al instrumento es que se puedan certificar, donde se realiza por tres especialistas según la especialidad de nuestra línea de investigación e indagaciones que se indica en el esquema de la Universidad César Vallejo, quienes van a certificar los instrumentos del investigador de la medición de los indicadores que se muestra en sus dos variables.

2.4.4. Confiabilidad

Pondrá a prueba el nivel de confiabilidad de los ítems incluidos dentro del cuestionario de medición y se empleará el coeficiente alfa de Cronbach donde se establecerá la homogeneidad de todas las cambiantes.

2.5. Procedimientos

La encuesta fue aplicada en un día debido a la cantidad requerida de encuestas (100); el lugar donde aplico las encuestas fue dentro de las instalaciones de la Comandancia de la Primera Zona Naval, con el propósito de recolectar la mayor información posible para la investigación. Mientras que la entrevista fue aplicada al jefe de administración de la Comandancia de la Primera Zona Naval Sede Piura, la cual se llevó a cabo en la Oficina de Administración, con la finalidad de poder recolectar información para la investigación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se empleará el Programa Estadístico SPSS versión de hoy de 25.0, donde se contará con las tablas de frecuencias y respectivos porcentajes de cada interrogante del instrumento. Luego serán elaboradas las tablas con resumen de acuerdo los objetivos estén bien planteados en la exploración.

2.7. Aspectos éticos

Designará el esfuerzo y precaución al citar todos los autores, como referenciar en las bibliografías examinadas, con el objetivo de que sea sostenibles los derechos del autor, teniendo que llevarlo a cabo los requisitos que solicita la universidad guardan relación en proteger el estudio. La información en general se encuentra en la exploración que se señala en la bibliografía la cual expresa el esquema para mantener el estudio según la normatividad APA. La misma que establece la Universidad, donde se afirmará la información bajo los objetivos rigurosamente.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados de la información proporcionada por los cuestionarios, presentados según los objetivos de la exploración. Para la interpretación se tuvo presente antes que nada la percepción promedio de los ayudantes por los distintos puntos evaluados; sabiendo que la escala tiene votaciones entre 1 y 5 de hecho, la percepción promedio se ajusta a votaciones superiores al promedio de esa escala de 3 puntos. Además, se muestra el nivel de concordancia de los investigados por los puntos evaluados; en esta situación las votaciones favorables corresponden a la suma de los porcentajes de los sujetos que están en concordancia o completamente según con estos puntos.

3.1. Características de la planeación en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

Tabla 1. Descripción promedio de las características de la planeación

Aspectos	Media	Desviación estándar
1. La Marina de Guerra del Perú – Sede Piura trabaja de acuerdo a la Misión encomendada.	4,1	,4
2. El personal de la Marina de Guerra del Perú– Sede Piura, conoce cuál es la visión institucional	4,4	,5
3. Las políticas están acordes con el plan de la Marina de Guerra de Guerra del Perú– Sede Piura	4,5	,5
4. La ejecución del plan operativo atiende las necesidades propias de la institución	4,6	,5
5. El Plan de desarrollo de la institución atiende las necesidades de los colaboradores de la institución	4,5	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores. Los promedios de más de 4 puntos dejan en evidencia que en la Marina de Guerra del Perú – Sede Piura, se trabaja de acuerdo a la Misión encomendada, el personal conoce cuál es la visión institucional y las políticas están acordes con el plan establecido por la institución; además, la ejecución de dicho plan operativo atiende las necesidades propias de la institución, mientras que el Plan de desarrollo atiende las necesidades de los colaboradores de la institución.

Tabla 1. Grado de concordancia de los colaboradores por los aspectos de la planeación

Aspectos	Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. La Marina de Guerra del Perú – Sede Piura trabaja de acuerdo a la Misión encomendada.	1	1,0%	83	83,0%	16	16,0%
2. El personal de la Marina de Guerra del Perú– Sede Piura, conoce cuál es la visión institucional	1	1,0%	63	63,0%	36	36,0%
3. Las políticas están acordes con el plan de la Marina de Guerra de Guerra del Perú– Sede Piura	0	0,0%	45	45,0%	55	55,0%
4. La ejecución del plan operativo atiende las necesidades propias de la institución	1	1,0%	36	36,0%	63	63,0%
5. El Plan de desarrollo de la institución atiende las necesidades de los colaboradores de la institución	2	2,0%	48	48,0%	50	50,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores. Los resultados de la tabla anterior muestran los resultados desde otra perspectiva; el estudio indica que solo el 16% de investigados está totalmente de acuerdo que en la Marina de Guerra del Perú – Sede Piura, se trabaja de acuerdo a la Misión encomendada, mientras que la mayoría, 83%, solo se muestra de acuerdo con el cumplimiento de dicha misión. El estudio también encontró que el 36% de los investigados considera que el personal de la Marina de Guerra del Perú– Sede Piura, conoce cuál es la visión institucional, mientras que el 63% se muestra de acuerdo con dicho conocimiento. Con respecto a las políticas, el 55%, concuerda totalmente que éstas, están acorde con el plan de la Marina de Guerra de Guerra del Perú– Sede Piura, en tanto que el 36% solo se muestra de acuerdo con dicho cumplimiento. El estudio también encontró que el 63% de los colaboradores considera que la ejecución del plan operativo atiende las necesidades propias de la institución, mientras que el 36% se muestra de acuerdo. La investigación también reporta que para el 50% de los encuestados, el Plan de desarrollo de la institución atiende completamente las necesidades de los colaboradores de la institución, lo que se deduce de su concordancia total, otro 48% también evidencia estar de acuerdo en que el plan atiende dichas necesidades.

La planeación es el primer paso en todo proceso administrativo, la cual consiste en plantear los lineamientos futuros de los resultados que se pretenden lograr; es aquí donde se define la misión, visión y las políticas a seguir, las que se plasman en el plan operativo y de desarrollo de la institución. A juzgar por los resultados, la institución investigada evidencia un buen nivel de planificación de sus actividades, aunque éstas aún no son las óptimas. Es importante que la institución mejore los aspectos de la planificación, ya que de ello depende el éxito de la institución; es importante que todo el personal conozca mejor hacia donde apunta la institución y como su contribución permite lograr su cumplimiento.

3.2. Características de la organización en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

Tabla 1. Descripción promedio de las características de la organización

Aspectos	Media	Desviación estándar
1. El personal de la Marina, conoce el organigrama institucional	4,5	,5
2. Los niveles de organización están diseñados acorde a las posiciones jerárquicas	4,6	,5
3. La institución tiene organización eficiente en la Provincia	4,6	,5
4. El personal de la Marina, conoce el Manual de organización y funciones	4,5	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores. Con respecto a los aspectos relacionados a la organización, el estudio muestra una percepción promedio cercana a los 5 puntos en la mayoría de aspectos; estos resultados implican que el personal de la Marina, conoce bastante bien, el organigrama institucional; los niveles de organización, según dicha percepción, están diseñadas acorde a las posiciones jerárquicas, la institución tiene una organización eficiente en la Provincia y el personal de dicha institución, conoce el Manual de organización y funciones.

Tabla 1. Descripción promedio de las características de la organización

Aspectos	Media	Desviación estándar
1. El personal de la Marina, conoce el organigrama institucional	4,5	,5
2. Los niveles de organización están diseñados acorde a las posiciones jerárquicas	4,6	,5
3. La institución tiene organización eficiente en la Provincia	4,6	,5
4. El personal de la Marina, conoce el Manual de organización y funciones	4,5	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores. De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, el 54% del personal investigado concuerda totalmente en que conoce el organigrama institucional, mientras que el 44% también conoce dicho organigrama, aunque en menor media que el primer grupo. Los resultados muestran asimismo que el 63% de los investigados concuerda totalmente en que los niveles de organización están diseñados acorde a las posiciones jerárquicas, mientras que el 36% solo se muestra de acuerdo con dicho diseño.

El estudio muestra asimismo que el 56% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que la institución tiene organización eficiente en la Provincia, mientras que el 44% se muestra de acuerdo con dicha organización. Por otro lado, el estudio reporta que el 55% de los encuestados concuerda completamente en que el personal de la Marina, conoce el Manual de organización y funciones, mientras que el 43% considera que dicho personal conoce dicho manual, pero no en su totalidad.

La organización dentro de la gestión administrativa, consiste en establecer la forma como funciona la organización a través de un documento que incluye el organigrama institucional y un manual de organización y funciones. El estudio revela que, en la institución investigada, los colaboradores conocen bastante bien el organigrama y los

niveles de organización, los que han sido diseñados de acuerdo a las posiciones jerárquicas, lo que permite que la institución funcione de manera organizada. Esto requiere además del conocimiento por parte de sus integrantes, del manual de organización y funciones. Es importante señalar que la institución muestra una buena organización, aunque hay una cifra importante que considera que aún están lejos del nivel óptimo. La institución debe disponer y coordinar todos los recursos, tanto materiales, humanos y financieros, a fin de lograr una mejorar su organización.

3.3. Características de la dirección en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

Tabla 1. Descripción promedio de las características de la dirección

Aspectos	Media	Desviación estándar
1. Los jefes de la institución tienen un buen estilo de liderazgo	4,5	,5
2. Hay coordinación con tu jefe inmediato para el cumplimiento de objetivos	4,5	,5
3. En la institución se valoran los resultados del trabajo en equipo	4,3	,5
4. La institución promueve el trabajo en equipo en los integrantes de cada área	4,4	,5
5. La institución reconoce la buena labor de los colaboradores	4,2	,8
6. Se incentiva económicamente el buen desempeño de los trabajadores	4,0	,9

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores. De acuerdo a los resultados del estudio, promedios superiores a 4 puntos, los colaboradores consideran que los jefes de la institución tienen un buen estilo de liderazgo, y que existe una buena coordinación con su jefe inmediato para el cumplimiento de objetivos; también consideran que en la institución se valoran los resultados del trabajo en equipo y que se promueve el trabajo en equipo en los integrantes de cada área. También creen que en la institución se reconoce la buena labor de los colaboradores y que se incentiva económicamente el buen desempeño de los trabajadores.

Tabla 1. Grado de concordancia de los colaboradores por los aspectos de la dirección

Aspectos	Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los jefes de la institución tienen un buen estilo de liderazgo	1	1,0%	43	43,0%	56	56,0%
2. Hay coordinación con tu jefe inmediato para el cumplimiento de objetivos	0	0,0%	45	45,0%	55	55,0%
3. En la institución se valoran los resultados del trabajo en equipo	0	0,0%	70	70,0%	30	30,0%
4. La institución promueve el trabajo en equipo en los integrantes de cada área	1	1,0%	55	55,0%	44	44,0%
5. La institución reconoce la buena labor de los colaboradores	23	23,0%	36	36,0%	41	41,0%
6. Se incentiva económicamente el buen desempeño de los trabajadores	37	37,0%	24	24,0%	39	39,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores. De acuerdo a los resultados de la tabla anterior, el 56% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que los jefes de la institución tienen un buen estilo de liderazgo, mientras que el 43% se muestran de acuerdo en dicho estilo; el 55% también está totalmente convencido que en hay coordinación con tu jefe inmediato para el cumplimiento de objetivos, mientras que el 45% considera que si hay coordinación, pero no total. El estudio también encontró que el 30% de los encuestados, está totalmente de acuerdo que en la institución se valoran los resultados del trabajo en equipo, mientras que el 70%, solo se muestra de acuerdo con dicha valoración. El estudio muestra asimismo que el 44% de los colaboradores está totalmente convencido que en la institución se promueve el trabajo en equipo en los integrantes de cada área, mientras que el 55%, está de acuerdo en dicho tipo de trabajo, pero con algunas dudas. El 41% también concuerda totalmente en que en la institución se reconoce la buena labor de los colaboradores, mientras que el 36% está de acuerdo, pero no plenamente convencido, mientras que el 23% muestra muchas dudas con dicho reconocimiento, al evidenciar indecisión. El estudio muestra asimismo que solo el 39% de los colaboradores se muestra totalmente de acuerdo en que en la institución se incentiva económicamente el buen desempeño de los trabajadores, mientras que el 24% tiene

algunas dudas al respecto; el 37% restante, prácticamente no concuerda con que se otorga dicho beneficio.

La dirección es otro de los aspectos claves en la gestión administrativa; ésta se encarga de la ejecución y cumplimiento de los planes establecidos, así como de la comunicación y motivación de sus integrantes. El estudio indica que en la institución investigada, el liderazgo de sus directivos permite coordinar con el personal, las acciones para el cumplimiento de los objetivos; éste además permite que se valoren los resultados del trabajo en equipo; sin embargo, los resultados muestran que este aspecto de la gestión tampoco se encuentra en sus niveles óptimos, y sobre todo en lo relacionado al reconocimiento de la laboral de los colaboradores y en los incentivos otorgados por el buen desempeño.

IV. DISCUSIÓN

En consideración a la discusión del estudio, este fue sustentado en función a los resultados obtenidos mediante un análisis correlacional. Se aplicó el cuestionario a los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval y guía de entrevista al Jefe de Administración de la Comandancia de la Primera Zona Naval, con la finalidad de discutir los aportes teóricos, antecedentes y apreciación crítica en función a la variable de estudio; Gestión administrativa y Eficiencia operativa, sustentando la presente investigación. A continuación, se describirá respecto a cada objetivo establecido:

En cuanto al objetivo específico N° 1: Identificar las características de la planeación en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. Delgado y Ena (2012) indican que planear es expresar que lo primero que hay que realizar es fijar la perspectiva y misión del organismo popular, de esta forma como detallar las tácticas y reglas por medio del mapa estratégico, todo lo mencionado sabiendo el examen FODA.

Los resultados, muestran una buena relación en la gestión en el nivel de planeación. Sin embargo, los resultados muestran que dicha gestión aun no alcanza los niveles óptimos debido a que el 59% tiene conocimiento pleno y el 41% aún se están adaptando.

Concluyo que es importante que la institución implemente estrategias y acciones que permitan el óptimo uso de recursos humanos, de materiales y financiero, con el fin de lograr dichos niveles y alcanzar las diferentes competencias que se necesitan para un buen desarrollo en la gestión administrativa.

En función al objetivo específico N° 2; Determinar las características de la organización en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. Flanklin (2013) nos mencionó que la dimensión de la organización tiene como propósito estratégico diseñar e instrumentar la infraestructura de la organización, donde es el método proyectado para alcanzar ciertas metas y objetivos.

De otra parte el estudio muestra que el 56% de los colaboradores afirma que la institución tiene una organización eficiente en la Provincia, mientras que el 44% se muestra que está de acuerdo con dicha organización. Por otro lado, el estudio reporta que el 55% de los encuestados concuerda completamente en que el personal de la Marina, conoce el Manual de organización y funciones, y tan solo el 43% considera que una cantidad del personal conoce dicho manual, pero aún le falta en su totalidad.

Esto puede significar que el personal de la Marina, conoce bastante bien el organigrama institucional, los diferentes niveles de la organización, según dicha percepción, se podría decir que las disposiciones jerárquicas que impone la institución son acorde a la organización eficiente de la Provincia y el personal de la institución conoce el Manual de organización y funciones, lo cual los pone en práctica en sus labores cotidianas.

En cuanto al objetivo específico N° 3; Reconocer la manera en que se lleva la dirección en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. García (2012) nos indicó que la dirección es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio.

Los resultados indican que el 56% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que los jefes de la institución tienen un buen estilo de liderazgo, el 43% se muestra de acuerdo en mencionado estilo; nos encontramos que el 55% está totalmente convencido que existe coordinación con su jefe inmediato para el cumplimiento de objetivos, el 45% considera que hay coordinación, pero no de una manera total. Luego de estudiar se apreció que el 30% de las personas encuestadas, está de acuerdo en la institución valora los resultados de los trabajo que se realiza en equipo, el 70% se muestra de acuerdo con la valoración, el 44% de los colaboradores está convencido que la institución promueve trabajo en equipo de las diferentes áreas, pero el 55% está de acuerdo en dicho tipo de trabajo, pero con se encuentran con algunas dudas, el 41% también concuerda totalmente en que en la institución reconoce el labor de su personal, el 36% está de acuerdo pero no plenamente convencido, el 23% muestra muchas dudas con dicho reconocimiento, al evidenciar indecisión. El estudio muestra asimismo que solo el 39% de los colaboradores

se muestra de acuerdo en que en la institución se incentiva económicamente el buen trabajo de su personal a cargo, donde el 24% tiene algunas dudas al respecto; el 37% restante, prácticamente no concuerda con que se otorga dicho beneficio.

Esto puede dignificar que la dirección es otro de los aspectos claves en la gestión administrativa; la que se encarga de la ejecución, cumplimiento de los planes establecidos, así como de la comunicación y motivación de sus integrantes de la institución. El liderazgo de sus directivos permite coordinar con el personal, acciones que concreten los objetivos, donde permite que se valoren los resultados del trabajo en equipo, y que reconozca el desempeño de sus trabajadores e incentiva económicamente el buen desempeño laboral, donde se deben trabajar el aspecto de la gestión ya que no se encuentra en sus niveles óptimos, y sobre todo en el reconocimiento de la labor de los colaboradores e incentivos otorgados por el buen desempeño de su trabajo.

En relación al objetivo específico N° 4; Determinar la forma que se realiza el control en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. (George 2011) Sostiene que la dimensión de control tiene como “mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que contribuye a la oportuna detección y corrección de errores”.

Los resultados se observan que el 39% se encuentran totalmente de acuerdo en que la institución cumple los objetivos y metas en los plazos estimados, mientras que el 60% está de acuerdo con dicho cumplimiento, aunque no en su totalidad; el 48% también está completamente de acuerdo en que la institución mide los resultados en base a indicadores cuantificables, el 51%, está de acuerdo, pero con algunas reservas. Se encontró también que el 50% de los encuestados está completamente de acuerdo en que la institución realiza evaluaciones en cada área de forma periódica para mejorar los errores, aunque hay un 48%, que, si bien concuerda con dichas evaluaciones, aunque no en su totalidad.

Esto puede significar que el control, se encuentra en la fase final de la gestión administrativa y el que se encarga de evaluar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos,

utilizando los indicadores cuantificables; los resultados de dicha evaluación nos van a servir para establecer políticas de mejora. La institución con ello evidencia un buen nivel de control, pero aún se puede mejorar para alcanzar los niveles óptimos que se requiere. Por ello es importante señalar que en esta etapa se evidencia las consecuencias de las tres fases anteriores y son también los resultados del control los que indican como marcha la institución.

En función al objetivo específico N° 5; Identificar de qué manera se cumplen las metas operativas en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. Según Flanklin (2013) nos indicó que las metas operativas es la manera en la que se relacionan los recursos, las acciones con los objetivos, también es la unidad de medida para establecer actividades y el grado de alcance de las acciones.

De acuerdo con los resultados, el 54% está de acuerdo que la institución cuenta con la implementación en la diferencias áreas, el 44% también se muestra de acuerdo, pero no completamente. Se encontró también el 54% se encuentra de acuerdo en que los procesos son eficientes, mientras que el 45% solo se muestra de acuerdo con dicha eficiencia. Los resultados muestran que el 40% está totalmente de acuerdo en que las actividades que se desarrollan en cada área son óptimas, aunque hay un 58% que no esta tan seguro de ello. Se encontró que el 37% de los colaboradores concuerda completamente en que las actividades de la institución que se realizan a diario permiten alcanzar las metas propuestas, mientras que el 56%, no está tan seguro en dicho cumplimiento.

Dado que las metas operativas tienen que ver con la implementación de las estrategias para el logro de los objetivos propuestos, estas plantean los fines que se buscan a través de diversos procesos de la institución. Hay un plan implementado en las diferentes áreas, los procesos y actividades que se desarrollan en las diferentes áreas son eficientes y óptimos, sin embargo, la institución debe mejorar los procesos internos, a través de una mejora de las funciones de cada departamento o área de la institución.

De acuerdo al objetivo específico N° 6; Determinar la manera que se realiza los procesos en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. Flanklin (2013) manifestaron que los procesos son la manera en la que el nivel de la organización establece procesos, la forma cómo valora y mide el desempeño y la capacidad para mejorar el desempeño y mantener el curso de acción establecido.

En cuanto a los resultados obtenidos, nos indica que el 50% de los colaboradores está de acuerdo en que la institución muestre los objetivos al personal para incrementar la eficiencia, el 49% no está tan seguro de ello. El 60% de los investigados también se muestra de acuerdo que la institución reconoce el esfuerzo y los repotencia para el crecimiento profesional, aunque el 40% restante no está seguro de ello; luego el estudio indica que el 54% asegura que la institución hace el correcto uso de los recursos en situaciones de problemas en los plazos requeridos, el 45% evidencia cierta inseguridad al mostrarse solo de acuerdo con ello.

Esto puede significar que los procesos implican el uso de una serie de estrategias a fin de logra mayor eficiencia en los procesos, lo que implica objetivos claros, personal calificado y uso correcto de los recursos disponibles, estos aspectos mayormente se cumplen en la institución investigada, aunque hay mucho por mejorar. Es importante que la institución haga conocer a todo el personal los objetivos institucionales, los capacite y reconozca su esfuerzo; también debe hacer más eficiente el uso de los recursos de que dispone.

En relación al objetivo específico N° 7; Proponer un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019. Murillo y Guerra (2015) sostiene que la eficacia operativa, implica a la ejecución de actividades; sin restricciones en la organización para que sea eficiente”, “sino además aceptar la compañía usando elementos de manera adecuada”, entre otras cosas al minimizar errores en productos o crear superiores productos agilizando la producción”.

De acuerdo a mis resultados la eficiencia operativa, el 48% del personal se encuentra conforme y 52% nos indica que es buena pero aún falta complementarla con las metas operativas y los procesos para alcanzar mayores logros en la institución. Asimismo, para el incremento de eficacia al momento de desempeñar los trabajos y utilización de recursos.

Dado que la eficiencia operacional es el estudio que muestra los niveles que son buenos, que se ven reflejados con mayor frecuencia es alcanzando metas operativas y en el proceso. Es importante señalar el papel de los directivos en estos logros, los que aún pueden mejorar más, creando un entorno laboral mucho más proactivo alineando los intereses de la institución con los de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa permitirá dirigir acciones para la cristalización de las meta, mediante un óptimo proceso administrativa promoviendo la eficiencia operativa del personal que trabaja en la Comandancia de la Primera Zona Naval.
2. La eficiencia operativa permitirá la realización de actividades que no limite a la institución a ser eficientes y así poder usar de mejor manera los recursos.
3. Evaluar los niveles de producción del personal, utilización de los recursos en sus operaciones que realiza la institución para maximizar los recursos, capacidades y minimizar pérdidas para promover la eficiencia operativa.
4. Mejorar la eficiencia operativa para optimizar los procesos administrativo planeación, dirección, control y dirección, que a su vez se vean reflejados directamente en los resultados del cumplimiento de las metas y objetivos.
5. Las metas operativas es el impulso a los esfuerzos y la utilización de los recursos de manera eficiente, además que los trabajadores podrán alcanzar de manera diaria las actividades planeadas enmarcados a los resultados que se esperan obtener.
6. La gestión administrativa se encuentra en constantes cambios en desarrollo y la frecuente toma de decisiones orientadas enfocada a los propósitos de la institución.
7. El cumplimiento de los objetivos utilizando eficiencia y eficacia es el paso fundamental para obtener resultados deseados, pueden darse en los diferentes ámbitos y formas en los elementos esenciales para que la administración sea igual, pero con diferentes variantes.
8. En general se concluye que la gestión administrativa permite diferenciar las técnicas que cuenta con propios elementos que le otorgan una particularidad, podrá distinguir los diferentes los diferentes escalones que se desarrollen de mayor o menor grado dentro de la institución, donde será uno solo. De tal manera una actividad específica se tendrá que planear, organizar, direccionar y controlar, debido a que están relacionado unos a otros.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los comandos de la Comandancia de la Primera Zona Naval, respecto a la obtención de nuevas tecnologías, evaluar los nuevos sistemas y aplicativos para un adecuado trabajo, así mismo obtener capacitaciones cada tres meses para una mayor productividad y eficiencia.
2. A los jefes de área de la Comandancia de la Primera Zona Naval, respecto a sus características motivacionales, evaluar constantemente los trabajos del personal a su cargo, promover la integración y trabajo en equipo con el propósito de realizar un mejor trabajo en conjunto y mejor utilización de los recursos.
3. A los trabajadores, respecto a los factores que representan su comportamiento, presentar compromiso, proactividad, disposición y entrega, con la finalidad de alcanzar resultados más óptimos y eficientes.
4. A los trabajadores, en función a la seguridad de los materiales a su cargo, generar un resguardo y seguimiento de los recursos bajo nuestro poder, con la finalidad de mantener un mayor control de las operaciones administrativas en los diferentes escenarios que se presenten.
5. A los trabajadores, mediante las diferentes estrategias, utilizar los medios establecidos por la Comandancia de la Primera Zona Naval, evaluar los medios viables para llevarlos a cabo de manera más segura, con la finalidad de no poner en riesgo los recursos, personal a su cargo.
6. En general, se recomienda a los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval en realizar una serie de estrategias mencionados anteriormente, con la finalidad de que el proceso administrativo mejore y promueva la eficiencia operativa en el manejo de recursos para que así se cumpla el plan operativo con sus requerimientos y lineamientos que se necesita en función a los estándares establecidos por la institución respecto a los factores motivacionales como liderazgo, trabajo en equipo, reflejados en los trabajos de alta calidad y presentación.

VII. PROPUESTA

Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura.

1. Introducción

Gestión administrativa pública, sus inicios sus principios, normas, leyes y formas para lograr un objetivo. Donde debe estar siempre concebida y direccionada a los avances y mejoramientos continuos. En las prioridades que describen mejor la industria y la eficacia operativa que es uno de los atributos más deseados por el directorio. La Comandancia de la Primera Zona Naval, requiere de un plan de optimización en la gestión administrativa que pueda promover de manera significativa la eficacia operativa para que sean superiores los procesos de control, administración. para un destaque sus elementos, únicamente de una forma rigurosa en los propósitos primordiales basándose en sus fortalezas.

Permite lograr plantearse manera de administrar los elementos hacia obtener los resultados. Cual el propósito de estudio a realizarse mostrará el examen de procesos utilizando la técnica en gestión por procesos, los efectos que se produce en la organización.

Por último, el estudio propondrá una sucesión de novedades para que se pueda fomentar la eficacia operativa, cumpliendo el objetivo de atenuar los puntos considerados como bajos en rendimientos, respecto a sus lineamientos estratégicos como en la forma que se utiliza la misma sobre este enfoque administrativo.

2. Objetivos

Proponer un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019.

Mientras que los objetivos específicos son:

- a) Evaluar los factores que determinan el proceso administrativo como planeación, organización, dirección y control.
- b) Realizar una evaluación al personal que se encuentra laborando y capacitarlos en los sistemas actuales que se cuentan, para una mayor eficiencia operativa.
- c) Evaluar los equipos y sistemas de trabajo que permita facilitar y salvaguardar los recursos.
- d) Realizar un seguimiento continuo de los trabajos, metas operativas y rendimiento del personal en cada una de sus áreas, con la finalidad de que lleguen realicen un buen trabajo.
- e) Analizar las fortalezas y habilidades del personal que son propuestas.
- f) Analizar como impacta el plan operativo en la gestión administrativa en situaciones que se presenten algún fenómeno natural y como la institución respondería ante esto.
- g) Realizar trabajos en equipo que incremente y fomente la eficiencia operativa entre el personal que trabaja en todas las áreas.

3. Justificación

La presente propuesta se sustenta en función a fundamentos relacionados con la gestión administrativa, debido que la eficiencia operativa no es la más óptima, permitirá un mayor control, distribución y resguardo de los recursos que posee la institución, permitiendo en desarrollo intelectual, experiencia técnica y el desarrollo de los trabajadores pertenecientes a la Comandancia de la Primera Zona Naval.

Establecer aspectos motivacionales como reconocimientos de dinero para incentivar al personal por haber demostrado la pro actividad en el trabajo, así también mejorar el trato con el personal e integrarlos para lograr un excelente trabajo en equipo, caminar en misma dirección, cumpliendo la misión y visión que la institución requiere.

Por lo tanto el desarrollo de las estrategias se centra en proporcionar todos aquellos elementos necesarios para que todos los cuellos de botella que impiden el buen

funcionamiento se atenúen y se logre cumplir e incluso superar las expectativas, proponiendo que sea clara, sencilla y conocida por cada uno de los integrantes de la institución, a su vez capacitarlos constantemente a los diferentes cambios que los sistemas actuales requieren e implementar las tecnologías modernas que faciliten y resguarden el trabajo, sin ocasionar mayores gastos y/o desperdiciar los recursos.

La eficiencia operativa es lo primordial en los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval ya que permitiendo la conciencia de todos los trabajadores, promoverá el liderazgo, trabajo en equipo e implementar nuevas estrategias que se ajusten a la misión, visión y el cumplimiento de los objetivos que se puedan trazar.

Por tal razón es necesario que la institución mejore la gestión administrativa como en sus herramientas para promover la eficiencia operativa con el fin que se pueda lograr mejores resultados que sean más efectivos en la dirección para elevar el rendimiento de los trabajadores, estableciendo las estrategias para el correcto manejo de la gestión administrativa cuyo resultado sea una mayor efectividad (eficiencia +eficacia) en los diferentes procesos de la organización optimizando los recursos.

Así mismo usar mejor los recursos, trazando objetivos enfocados a sus debilidades. Finalmente disminuir sus debilidades con los lineamientos estratégicos que cuentan con la plataforma necesario para realizar sus transferencia y medios de marketing auténticos, evitando las estafas y generando una mayor lealtad en la frecuencia de su compra, siendo de gran valor el comercio electrónico, puesto que proporciona una nueva era o etapa, donde proporciona para los empresarios Millennial, la reducción de costos y gastos, maximizando sus ventas, mientras que para los consumidores una serie de elementos que potencia su conducta y refleja un mayor interés por operaciones electrónicas en función a sus principales necesidades.

En la Comandancia de la Primera Zona Naval - sede Piura año 2019, en el área de administración. Entre la problemática observada se ha identificado que presentan errores propios del manejo, es donde se llevan los procesos de control administrativo y financiero

que lleva a la organización y almacenamiento de los productos tienen entrada y salida. No cuenta con un modelo propio administrativo donde son comunes los errores humanos en la aplicación de normas que regulan al sector público, agregando la limitación de la capacitación de empleados hacen una ineficaz optimización de recursos administrativos, financieros y donde no manejan el control interno de sus procesos dentro de la empresa en estudio.

4. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Necesitamos contar con un plan operativo que promueva la eficiencia operativa en la cual modifique los reglamentos, normas, leyes, decretos que rigen la Marina de Guerra sede Piura en el ámbito público dentro de la República del Perú. Dentro de sus procesos, donde sus inventarios físicos que no coinciden con los reportes, inventarios dañados donde asignen mayores recursos financieros como materiales, capacitaciones y planes de trabajo que se ajusten a la realidad para llegar a las metas.

5. PROPUESTA DE MEJORA SOBRE UN ÁREA O PROCESO ESPECÍFICO

Al contar con un plan de mejora en la gestión administrativa para incrementar la eficiencia operativa en la Comandancia de la Primera Zona Naval sede Piura año 2019, es muy importante establecer estrategias y conocer la gestión administrativa permitiendo la eficiencia y eficacia en todos los procesos realizados dentro de la organización. En este ámbito por lo dicho anteriormente, se debe realizar un plan de mejora que sea viable, eficaz en el sistema administrativo para que generen y repotencien recursos, capacidades y los componentes necesarios dentro de la Marina de Guerra de Piura, que puedan garantizar el servicio según la demanda de los clientes internos y externos.

5.1. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

PROYECTO DE TESIS	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Reunión de coordinación	■															
Presentación de planes de mejora en la gestión administrativa	■															
Presentar la problemática y soluciones en los diferentes niveles de la organización		■														
Realizar trabajos en equipo e integración			■													
Capacitar al personal a cargo de las oficinas en los diferentes niveles organizacionales				■												
Realizar retroalimentación con cada uno de los miembros de la organización					■											
Realizar visitas en organizaciones donde tengan un buen modelo de gestión administrativa						■										
Elaboración de encuestas anónimas de la ejecución de trabajo							■									
Aplicación de cuestionario								■								
Revisión y obtención de resultados									■							
										■						
											■					
Presentación de instrumento terminados												■				
Envío de resultados obtenidos													■			
Elaboración de un Plan en la gestión administrativa														■		
Se procede a la implementación															■	■

5.2. PRESUPUESTO / RECURSOS

Descripción del recurso	Unidad	Costo Unitario S/.	Cantidad	Parcial S/.	Total, S/.
Materiales de oficina					S/. 536.00
Papel Bond	Paquete	S/. 13.00	3	S/. 39.00	
Lapiceros	Unidad	S/. 1.00	100	S/. 100.00	
Corrector	Unidad	S/. 2.00	1	S/. 2.00	
Folder manila	Unidad	S/. 0.70	100	S/. 70.00	
Grapas	Paquete	S/. 2.50	10	S/. 25.00	
USB	Unidad	S/. 30.00	2	S/. 60.00	
Libros	Unidades	S/. 40.00	6	S/. 240.00	
Bienes					S/. 2,600.00
Laptop	Unidad	S/. 2600.00	1	S/. 2600.00	
Servicios					S/. 1,383.00
Racionamiento	Mes	S/. 10.00	100	S/. 400.00	
Combustible	Mes	S/. 12.00	4	S/. 48.00	
Anillados	Documento	S/. 3.50	10	S/. 35.00	
Viáticos	Mes	S/. 150.00	6	S/. 900.00	
TOTAL					S/. 4,519.00

6. RESULTADOS

El implementar el plan de mejora en la gestión administrativa nos muestra de que manera incrementará la eficiencia operativa de la Comandancia de la Primera Zona Naval y conocer la propia institución. Además de ello, el jefe de departamento debe estar atento a todos los resultados la institución y no solo al resultado final. No se debe confundir aumentar la eficiencia con el recorte de gastos.

Cuando la institución ofrece capacitación al personal, permite que las personas realicen el servicio de la mejor manera. Un equipo con una buena comunicación tiende a mantener los objetivos y las expectativas alineados, lo que hace que todos trabajen para el mismo propósito.

7. CONCLUSIONES

La gestión administrativa de una empresa, entidad pública o privada, es uno de los factores más importantes que dependerá el éxito y el cumplimiento de los objetivos de las mismas.

Por ello es importante el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Planeación: Planificar implica que los jefes de departamento piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Que los planes sean presentados según los objetivos de la organización y establezcan los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización: Es el proceso donde permite ordenar, distribuir el trabajo, las autoridades y los recursos entre cada uno de los miembros pueden alcanzar las metas de la institución.

Dirección: Implica mandar, ser capaz de motivar a los colaboradores para realizar tareas esenciales.

Control: Es el proceso para testificar que las actividades dentro que se practican en Comandancia de la Primera Zona Naval, son verídicas a las actividades que fueron previstas. El jefe de departamento debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.



Al realizar estos pasos, nos permitirá incrementar la eficiencia operativa identificando problemas y creando soluciones. No tendría sentido que un proceso determinado no esté sucediendo de manera posible y no hacer nada para cambiarlo.

La clave es poder cambiar la realidad por una oportunidad para ser mejores cada día.

8. RECOMENDACIONES

El jefe de departamento de administración realizar una lista de los procesos de la institución y llevar un estricto control.

Cuando la Comandancia de la Primera Zona Naval, ofrezca capacitación al personal bajo su mando, permitirán que los trabajadores trabajen mejor en equipo con una buena comunicación donde los objetivos y las expectativas sean alineadas, donde serán conducidos un mismo propósito.

Los procesos en las compras y el departamento financiero también pueden ser impactados positivamente por la eficiencia operativa. Con estos, los trabajadores optimizarán su tiempo y la institución ganará productividad.

REFERENCIAS

Abad, G. (2016). Los Mecanismos de control interno administrativo en las instituciones educativas particulares de nivel secundario de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de Gestión en el año 2015 (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

Agurto, M. (2017). Implementación de actividades de control en la Gestión Administrativa – contable en Britt Perú S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3114/TSP_CyA_001.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Auditoria Superior de la Federación-ASF. (2014). Marco Integrado de Control Interno. México. Obtenido de Auditoría especial de tecnologías de información, comunicaciones y control: http://www.asf.gob.mx/uploads/171_Control_interno_riesgos_e_integridad/MARCO_INTEGRADO_DE_CI.PDF

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación, Colombia.

Bouillon, A. (23 de julio de 2018). La Paradoja de la eficiencia operativa. Revista UPC. Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/771>

Barquero, M. (2013). Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica. Barcelona, España: Bresca Editorial. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/MANUAL-PRACTICO-CONTROL-INTERNOTeor%C3%ADa-aplicaci%C3%B3n/11344356460/bd>

Carmona, M., & Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. Economía y Desarrollo, 152-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4255/425541595009/6>

Calle, C. (2018). Aplicación del proceso administrativo en el área de administración de un aeropuerto del norte del Perú. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Perú. Recuperado de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDEP_f29691f8575a0996e8de411d25a3cba7/Description#tabnav

Chávez, (2010). La Gestión administrativa y el marketing en la Dirección de Investigación Policial de la Policía Nacional del Perú, Lima, 201. (Tesis posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2353/TM%20AD-Ad%203995%20CH1%20-%20Chavez%20Malaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.

Córdova, P. (2017). Modelo de gestión administrativo - financiero para la empresa de economía popular y solidaria (JJJPLIMPIO), ubicada en la ciudad de Quito. Universidad Central de Ecuador. Ecuador

Concha, H. (2016) en su tesis “Gestión administrativa y contable en la empresa de transportes Virgen del Carmen de Huaracando, Anta –Cusco periodo julio - diciembre 2015”, obtenido de:

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1702/3/Hardy_Tesis_bachiller_2016.pdf

Comeca, S. (2019) en su investigación Gestión Administrativa y Contable en el Area de Tesorería en la Municipalidad de Lonya Grande – Amazonas, 2017. (Trabajo de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Perú

Delgado, R. y Ena, T. (2012). “Gestión Administrativa de Personal”, S.A. Ediciones Paraninfo, Madrid. España.

Espinoza, J., Garagundo, F., Lecca, M., Orrillo, H. y Tito, C. (2018). Buenas Prácticas en la Gestión de la Eficiencia Operacional Casos de Empresas del Sector Transporte Terrestre de Combustibles Líquidos en el Perú. (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13202/ESPINOZA_GARAGUNDO_PRACTICAS_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaman, D. (2017). Análisis de Los Procesos Administrativos para Orientar La Gestión Empresarial En Las Mypes Del Sector Comercial Del Mercado Santa Rosa – Paíta, 2017. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_655474775538290c0e567b2754944e9c

Felix, M. (2017). Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Unión. Perú

Félix, M. (2017) Propuesta de eficiencia operativa, para mejorar el control interno en el área de almacén de la empresa Global Solutions Perú EIRL, periodo 2017(Tesis pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola. Perú

Franco, C. A., & Velásquez V., F. (2000). Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo. Estudios gerenciales, 27-35. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n76/v16n76a02.pdf>

Herrera, H. (2007) Mejores prácticas: Diagnostico Administrativo. Recuperado de <https://es.slideshare.net/darioreynel/cuales-son-los-problemas-administrativos-mas-comunes-que-se-presenta-en-cualquier-empresa-39213458>

Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires – Argentina. Cengage Learning

López, L., & Hernandez, J. (2016). *Estadística Descriptiva*. Madrid: Ediciones Académicas.

Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno (3 ed.)*. Colombia: Ediciones ECOE. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2015/08/auditoria-del-control-interno-3raedici%C3%B3n.pdf>

Melendres, Y. (2018). En su tesis *Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Año 2015. (Tesis pregrado)*. Universidad de Lambayeque. Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUDL_4e4231d00ec9957493eae14f2aa3d692

Murillo, R., & Guerra, R. (01 de 2015). *Entendiendo las diferencias entre eficiencia operativa Vs estrategias*. Obtenido de Baker Tilly Panama: <http://www.bakertillypanama.com/wp-content/uploads/2015/01/Boletin-Enero2015-Panama.pdf>

Nieves, M. (2016). *Gestión administrativa y contrataciones del Estado según personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, 2016. (tesis Posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7828/Nieves_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento*

rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1913/1/TA0184.pdf>

Ortega, F y Rodríguez, V. (2017) en su tesis Evaluación del impacto en la Eficiencia Operacional de las empresas, por la aplicación del sistema de evaluación y retroalimentación cliente - proveedor de la cadena interna de valor (SIERCAVI). (Tesis Posgrado). Universidad de Oviedo. España

Obispo, D., & Gonzales Rentería, Y. G. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. In *Crescendo. Institucional*, 6(1), 64-73. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127579>

Paucar, L. (2018). Diseño de procedimientos administrativos y contables de la compañía de transporte comercial escolar e institucional logros Avalmisan S.A. ubicada en el sector de Amaguaña. Universidad Central de Ecuador. Ecuador

Prieto, A. (2014). *Operación Contable en los Procesos de Negocio* (1 era. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Recari, F. (2015). En su tesis “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala campus de Quetzaltenango mayo de 2015

Valarezo, A. (2016). Evaluación de la eficiencia operativa en Aredan S.A. a través del control interno, año 2015. (Tesis de pregrado) Universidad Estatal de Milagro. Ecuador

Valderrama, S. (2016) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú: Editorial Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA PROMOVER LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MARINA DE GUERRA DEL PERU SEDE PIURA-2019.

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA PROMOVER LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MARINA DE GUERRA DEL PERÚ SEDE PIURA 2019</p>	<p><u>Problema General</u> ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión administrativa puede promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?</p> <p><u>Problema Específicos</u> ¿Qué características es la planeación en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019? ¿Cómo es la organización en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019? ¿De qué manera se lleva acabo dirección en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019? ¿Cómo se realiza el control en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019? ¿Cómo se cumplen las metas operativas en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019? ¿De qué manera se realiza el proceso de mejora en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Proponer un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019</p> <p><u>Objetivo Específicos</u> Identificar las características de la planeación en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019 Determinar las características de la organización en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019 Reconocer como se lleva a cabo la dirección en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019 Determinar la forma que se realiza el control en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019 Identificar como se cumplen las metas operativas en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019 Determinar la manera que se realizan los procesos en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019</p>	<p><u>Diseño de la investigación</u> ✓ No experimental</p> <p><u>Tipo de investigación</u> ✓ Descriptiva Propositiva Transversal</p> <p><u>Investigación aplicada o de campo</u> ✓ Aplicada</p> <p><u>Transaccional, Transversal o de corte</u> ✓ Transversal</p> <p><u>Enfoque</u> ✓ Cuantitativo</p> <p><u>Población</u> ✓ 100 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú sede Piura</p> <p><u>Muestra</u> ✓ 100 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú sede Piura</p> <p><u>Técnica</u> ✓ Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u> ✓ cuestionarios y guía de entrevista</p> <p><u>Método de Análisis</u> ✓ Programa Estadístico SPSS, VERSION 25.0</p>

Anexo 2: Cuestionario



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFICIENCIA OPERATIVA

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta, el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: Plan de Mejora en la Gestión Administrativa para Incrementar la Eficiencia Operativa en la Marina de Guerra del Perú Sede Piura-2019.

Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
Planeación	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Misión					

La Marina de Guerra del Perú – Sede Piura trabaja de acuerdo a la Misión encomendada.					
	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Visión					
La Marina de Guerra de Guerra del Perú– Sede Piura, posee una visión adecuada.					
Políticas					
Las políticas están acordes con el plan de la Marina de Guerra de Guerra del Perú– Sede Piura					
La ejecución del plan operativo atiende las necesidades propias de la institución					
Estrategias					
El Plan de desarrollo atiende las necesidades de los colaboradores de la institución					
Organización					
Jerarquía					
La institución posee un organigrama					
Los niveles de organización están diseñados acorde a las posiciones jerárquicas					
Órganos					
La institución tiene una buena organización en la Provincia.					

Manuales					
La institución cuenta con un Manual de organización y funciones					
Dirección					
	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Tipos de Liderazgo					
El estilo de Liderazgo en la institución es bueno					
Hay coordinación entre tu jefe inmediato para el cumplimiento de objetivos					
Trabajo en equipo					
En la institución se valoran los resultados del trabajo en equipo					
La institución promueve el trabajo en equipo en los integrantes de cada área					
Motivación					
La institución reconoce la buena labor de los colaboradores					
Se incentiva económicamente el buen desempeño de los trabajadores					
Control					
Objetivos					
La institución cumple los objetivos y metas en los plazos estimados					

Resultados					
La institución mide los resultados en base a indicadores cuantificables					
Evaluaciones					
La institución realiza evaluaciones en cada área de forma periódicas para mejorar los errores					
EFICIENCIA OPERACIONAL					
	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Procesos de mejora					
Procesos					
La institución tiene implementado cada uno de los procesos de cada área					
Los procesos que se realizan en la institución son eficientes					
Actividades					
Las actividades que se desarrollan en cada área son óptimas					
Las actividades de la institución que se realizan a diario permiten alcanzar las metas propuestas					
Metas Operativas					
Objetivos					
La institución muestra los objetivos claros al personal para mejorar la eficiencia					

Esfuerzos					
La institución reconoce el esfuerzo y los repotencia para el crecimiento profesional					
	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Recursos					
La institución hace correcto uso de los recursos en situaciones críticas en los plazos requeridos					

Datos Generales: Hombre _____ Mujer _____

Anexo 3: Informe de datos complementarios según los resultados

3.4. Propuesta de un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

Tabla 1. Nivel de la Gestión Administrativa en la Marina de Guerra del Perú Sede Piura-2019

Gestión administrativa (n=100)	Regular		Buena		Muy buena	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión administrativa	0	0,0%	59	59,0%	41	41,0%
Planeación	0	0,0%	59	59,0%	41	41,0%
Organización	0	0,0%	24	24,0%	76	76,0%
Dirección	0	0,0%	52	52,0%	48	48,0%
Control	0	0,0%	54	54,0%	46	46,0%

Analizando en forma general la gestión administrativa, el estudio indica que ésta es buena, según la opinión de la mayoría de los colaboradores; esta buena gestión se explica por el buen nivel de planeación que existe, por la buena dirección y control y por el buen nivel de organización. Sin embargo, los resultados muestran que dicha gestión aun no alcanza los niveles óptimos. Es importante que la institución implemente estrategias y acciones que permitan el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros, a fin de lograr dichos niveles.

Tabla 2. Nivel de la Eficiencia operacional en la Marina de Guerra del Perú Sede Piura-2019

Eficiencia operativa (n=100)	Regular		Buena		Muy buena	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Eficiencia operativa	0	0,0%	52	52,0%	48	48,0%
Metas operativas	1	1,0%	40	40,0%	59	59,0%
Proceso de mejora	0	0,0%	44	44,0%	56	56,0%

Con respecto a la eficiencia operacional, el estudio muestra niveles buenos, reflejados con mayor frecuencia en el cumplimiento de las metas operativas y en el proceso de mejora. Es importante señalar el papel de los directivos en estos logros, los que aún pueden mejorar más creando un entorno laboral mucho más proactivo logrando alinear los intereses de la institución con los intereses de los colaboradores.

3.5. Características del control en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

Tabla 3. Descripción promedio de las características del control

Aspectos	Media	Desviación estándar
1. La institución cumple los objetivos y metas en los plazos estimados	4,4	,5
2. La institución mide los resultados en base a indicadores cuantificables	4,5	,5
3. La institución realiza evaluaciones en cada área de forma periódicas para mejorar los errores	4,5	,5

Los aspectos relacionados al control, también evidencian promedios superiores a los 4 puntos; según estos resultados, la institución cumple los objetivos y metas en los plazos estimados, mide los resultados en base a indicadores cuantificables y realiza evaluaciones en cada área de forma periódica para mejorar los errores

Tabla 4. Grado de concordancia de los colaboradores por los aspectos del control

Aspectos	Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N°	%	N°	%	N°	%
1. La institución cumple los objetivos y metas en los plazos estimados	1	1,0%	60	60,0%	39	39,0%
2. La institución mide los resultados en base a indicadores cuantificables	1	1,0%	51	51,0%	48	48,0%
3. La institución realiza evaluaciones en cada área de forma periódicas para mejorar los errores	2	2,0%	48	48,0%	50	50,0%

Los resultados dejan en evidencia que el 39% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la institución cumple los objetivos y metas en los plazos estimados, mientras que el 60% está de acuerdo con dicho cumplimiento, aunque no en su totalidad; el 48% también está completamente de acuerdo en que la institución mide los resultados en base a indicadores cuantificables, mientras que el 51%, está de acuerdo, pero con algunas reservas. También se encontró que el 50% de los encuestados está completamente de acuerdo en que la institución realiza evaluaciones en cada área de forma periódica para mejorar los errores, aunque hay un 48%, que, si bien concuerda con dichas evaluaciones, aunque no en su totalidad.

Interpretación: El control, es la última fase de la gestión administrativa y se encarga de evaluar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, utilizando para ello indicadores cuantificables; los resultados de dicha evaluación, sirven para establecer políticas de mejora. La institución investigada evidencia un buen nivel de control, aunque aún es posible mejorar para alcanzar niveles óptimos. Es importante señalar que, es en esta etapa se evidencia las consecuencias de las tres fases anteriores, y son los resultados del control, los que indican como marcha la institución.

3.6. Cumplimiento de las metas operativas en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019

Tabla 5. Descripción promedio del cumplimiento de las metas operativas

Aspectos	Media	Desviación estándar
4. La institución tiene implementado cada uno de los procesos de las diferentes áreas	4,5	,5
5. Los procesos que se realizan en la institución son eficientes	4,5	,5
6. Las actividades que se desarrollan en cada área son óptimas	4,4	,5
7. Las actividades de la institución que se realizan a diario permiten alcanzar las metas propuestas	4,3	,6

Con relación al cumplimiento de las metas operativas, la percepción promedio de más de 4 puntos, indica que, en general, en la institución se tiene implementado cada uno

de los procesos de las diferentes áreas, los procesos que se realizan son eficientes y las actividades que se desarrollan en cada área son óptimas y permiten alcanzar las metas propuestas.

Tabla 6. Grado de concordancia de los colaboradores por el cumplimiento de las metas operativas

Aspectos	Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
4. La institución tiene implementado cada uno de los procesos de las diferentes áreas	2	2,0%	44	44,0%	54	54,0%
5. Los procesos que se realizan en la institución son eficientes	1	1,0%	45	45,0%	54	54,0%
6. Las actividades que se desarrollan en cada área son óptimas	2	2,0%	58	58,0%	40	40,0%
7. Las actividades de la institución que se realizan a diario permiten alcanzar las metas propuestas	7	7,0%	56	56,0%	37	37,0%

De acuerdo con los resultados, el 54% de los encuestados está totalmente de acuerdo que en la institución se tiene implementado cada uno de los procesos de las diferentes áreas, mientras que el 44% también se muestra de acuerdo, pero no completamente. También se encontró que el 54% está totalmente de acuerdo en que los procesos que se realizan en la institución son eficientes, mientras que el 45% solo se muestra de acuerdo con dicha eficiencia. Los resultados muestran asimismo que el 40% está totalmente de acuerdo en que las actividades que se desarrollan en cada área son óptimas, aunque hay un 58% que no está tan seguro de ello. También se encontró que el 37% de los colaboradores está concuerda completamente en que las actividades de la institución que se realizan a diario permiten alcanzar las metas propuestas, mientras que el 56%, no está tan seguro en dicho cumplimiento.

Interpretación: Las metas operativas tienen que ver con la implementación de las estrategias para el logro de los objetivos propuestos; éstas plantean los fines que se buscan a través de diversos procesos; en la institución investigada hay un plan implementado en las diferentes áreas y los procesos y actividades que se desarrollan en las diferentes áreas

son eficientes y óptimos, los que a su vez permiten alcanzar las metas propuestas. Sin embargo, el cumplimiento de dichas metas aún no es el óptimo, lo que implica que la institución debe mejorar los procesos internos, a través de una mejora de las funciones de cada departamento o área de la institución.

Tabla 7. Descripción promedio de las características del proceso de mejora

Aspectos	Media	Desviación estándar
8. La institución muestra los objetivos claros al personal para mejorar la eficiencia	4,5	,5
9. La institución reconoce el esfuerzo y los repotencia para el crecimiento profesional	4,6	,5
10. La institución hace el correcto uso de los recursos en situaciones de problemas en los plazos requeridos	4,5	,5

De acuerdo a los promedios cercanos a los 5 puntos, la institución muestra los objetivos claros al personal para mejorar la eficiencia, reconoce el esfuerzo y los repotencia para el crecimiento profesional y hace el correcto uso de los recursos en situaciones de problemas en los plazos requeridos

Tabla 8. Grado de concordancia de los colaboradores por las características del proceso de mejora

Aspectos	Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8. La institución muestra los objetivos claros al personal para mejorar la eficiencia	1	1,0%	49	49,0%	50	50,0%
9. La institución reconoce el esfuerzo y los repotencia para el crecimiento profesional	0	0,0%	40	40,0%	60	60,0%
10. La institución hace el correcto uso de los recursos en situaciones de problemas en los plazos requeridos	1	1,0%	45	45,0%	54	54,0%

Los resultados del estudio indican que el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que en la institución se muestra los objetivos claros al personal para mejorar la eficiencia, mientras que el 49%, no está tan seguro de ello. El 60% de los investigados también se muestra completamente de acuerdo en que la institución reconoce el esfuerzo y los repotencia para el crecimiento profesional, aunque el 40% restante, no está muy seguro de ello; luego el estudio indica que el 54% está totalmente seguro que en la institución se hace el correcto uso de los recursos en situaciones de problemas en los plazos requeridos, mientras que el 45% evidencia cierta inseguridad, al mostrarse solo de acuerdo con ello.

Interpretación: El proceso de mejora implica el uso de una serie de estrategias a fin de logra mayor eficiencia en los procesos, lo que implica objetivos claros, personal calificado y uso correcto de los recursos disponibles, estos aspectos mayormente se cumplen en la institución investigada, aunque hay mucho por mejorar. Es importante que la institución haga conocer a todo el personal los objetivos institucionales, los capacite y reconozca su esfuerzo; también debe hacer más eficiente el uso de los recursos de que dispone.

Anexo 4: Formato de Validación de instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erica Jolissa Suroy chomborg con DNI N° 45361468 Magister
 en Gestión Pública
 N° ANR: _____ de profesión Lic. Administración
 desempeñándome actualmente como DTP
 en UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

Cuestionario para los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de octubre del Dos mil Diecinueve.



Mgr. : Ericka Julissa Suy Suy Chumbargo
DNI : 45361468
Especialidad : Mg. Gestión Pública
E-mail : ericka.147@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Licenciado en Ciencias Administrativas
N° ANR: 23792 de profesión Administrador
desempeñándome actualmente como Docente
en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

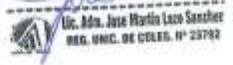
Cuestionario

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

Cuestionario para los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de octubre del Dos mil Diecinueve.

Lic. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : milazo@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: A202528 de profesión Lic. en Gestión Administrativa
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.
 en U.C.V. - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

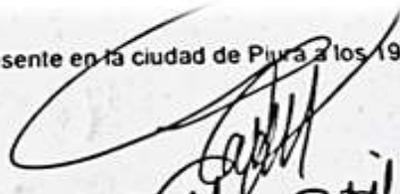
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


 Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIV. OF COLEG. N° 843

Señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes
octubre del Dos mil diecinueve.

Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :


Freddy Castillo Blaais.
02842237
Administración / Investigación
fcastillo30@hotmail.com

Anexo 5: Formato de Confiabilidad de instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Giraldo Ramírez Eveling Mercedes
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Plan de mejora en la Gestión Administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú, sede Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Gestión Administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,821
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems iniciales: 16</p> <p>Ítems finales: 16</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.821 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>

Estudiante: Eveling M. Giraldo Ramírez
DNI : 48067795


LEMINABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESP 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Giraldo Ramírez Eveling Mercedes
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Plan de mejora en la Gestión Administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú, sede Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Eficiencia operativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

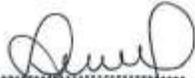
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.843
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, Ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 7</p> <p>Ítems finales: 7</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.843 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>

Estudiante: Eveling M. Giraldo Ramírez
DNI : 48067795


LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

Anexo 6: Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA EN LA COMANDANCIA DE LA PRIMERA ZONA
NAVAL SEDE PIURA 2019**

Aplicado a:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PLANEACIÓN	
1	¿Cuál es su opinión sobre la planeación que se desarrolla en la institución?
MISIÓN	
2	¿Cree usted que es óptima la Misión de la Comandancia de la Primera Zona Naval? ¿Por qué?
VISIÓN	
3	¿Considera usted que la visión que presenta la Comandancia de la Primera Zona Naval es identificada por todos los trabajadores?
POLÍTICAS	
4	¿Qué políticas posee su institución que quisiera cambiarlas o reestructurarlas? ¿Por qué?

5	¿Qué políticas incrementan el desarrollo de las capacidades del personal? ¿Por qué?
ESTRATEGIAS	
6	¿Qué políticas usted propondría en beneficio de tu institución para el desarrollo integral y personal?
Organización	
JERARQUÍA	
7	¿Cuál es el tipo de jerarquía de grados y cargos que hay en su institución?
8	¿Considera que la jerarquía de la Institución es cambiante o es fija? ¿Por qué?
ÓRGANOS	
9	¿Considera que los órganos de control son los adecuados? ¿Por qué?
MANUALES	
10	¿La institución cuenta con Manuales de organización y funciones? ¿Cuáles son?
Dirección	
TIPOS DE LIDERAZGO	
11	¿Qué tipos de liderazgo cree usted que se desarrollan en su institución?
12	¿Qué liderazgo usted propondría cuando dirigen los trabajos en conjunto?
TRABAJO EN EQUIPO	
13	¿Qué tipos de trabajo en equipo se desarrollan en su institución?
14	¿Cómo usted se desenvuelve cuando se realizan trabajo en equipo?

MOTIVACIÓN	
15	¿Qué motivación te gustaría a usted que se empleen cuando realizan de manera correcta sus tareas asignadas? ¿Por qué?
16	¿Qué necesitas para trabajar de una manera motivada? ¿Por qué?
Control	
OBJETIVOS	
17	¿Cuáles son los objetivos de la institución?
RESULTADOS	
18	¿Cree usted que los resultados son siempre eficientes o como se espera? ¿Por qué?
EVALUACIONES	
19	¿Cada cuánto tiempo el personal es evaluado?
EFICIENCIA OPERACIONAL	
PROCESOS DE MEJORA	
PROCESOS	
21	¿Cuáles son los procesos que se desarrolla en su institución? ¿Por qué?
22	¿Considera usted que los procesos afectan de manera significativa en la eficiencia operativa? ¿Por qué?
ACTIVIDADES	
23	¿Qué actividades se desarrollan durante el año?
24	¿Cuántas de las actividades que se realizan realmente enriquecen a tu institución? ¿Por qué?

Metas Operativas

OBJETIVOS

25 ¿Mencione usted un objetivo que consideres el más importante en tu institución? ¿Por qué?

ESFUERZOS

26 ¿Qué esfuerzos usted considera que son los más valorados en tu institución? ¿Por qué?

RECURSOS

27 ¿Crees usted que los recursos son bien utilizados en tu institución? ¿Por qué?

**Anexo 7: Guía de entrevista aplicada a los trabajadores de la Marina de Guerra de Perú
Sede Piura.**



ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA EN LA COMANDANCIA DE LA PRIMERA ZONA
NAVAL SEDE PIURA 2019**

Aplicado a: Jefe de Administración

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PLANEACIÓN	
1	¿Cuál es su opinión sobre la planeación que se desarrolla en la institución? La planeación es buena, ya que cumplen con los propósitos que la Marina de Guerra del Perú los estipula, para el cumplimiento de metas.
MISIÓN	
2	¿Cree usted que es óptima la Misión de la Comandancia de la Primera Zona Naval? ¿Por qué?

	Sí; ya que está dirigida al cumplimiento de las tareas diarias y a las muestras propuestas por el Comando.
VISIÓN	
3	<p>¿Considera usted que la visión que presenta la Comandancia de la Primera Zona Naval es identificada por todos los trabajadores?</p> <p>Sí, ya que está relacionado con sus trabajos que desarrollan a diario y el enfoque que se tienen dónde quieren llegar.</p>
POLÍTICAS	
4	<p>¿Qué políticas posee su institución que quisiera cambiarlas o reestructurarlas? ¿Por qué?</p> <p>Se basan a todos los reglamentos que están escritos de años anteriores, lo cual recomendaría que se cambiaran debido a que cada año se presentan diferentes situaciones y las políticas deberían estar sujeto a lo que se vive.</p>
5	<p>¿Qué políticas incrementan el desarrollo de las capacidades del personal? ¿Por qué?</p> <p>Las políticas que incentivan la creatividad y la reincorporación de nuevas tecnologías que faciliten el trabajo.</p>
ESTRATEGIAS	
6	<p>¿Qué políticas usted propondría en beneficio de tu institución para el desarrollo integral y personal?</p> <p>Propondría las políticas de nuevos cargos paralelos para que puedan asumir nuevas funciones y puedan desarrollar nuevas habilidades de otro nivel y así sumar a la institución en el desarrollo integrado.</p>

Organización

JERARQUÍA

- 7 ¿Cuál es el tipo de jerarquía de grados y cargos que hay en su institución?
Están divididos por oficiales, subalternos y personal de marinería; los cuales sus cargos son según los grados.
- 8 ¿Considera que la jerarquía de la Institución es cambiante o es fija? ¿Por qué?
Es fija, ya que está establecida por la Marina de Guerra de Perú.

ÓRGANOS

- 9 ¿Considera que los órganos de control son los adecuados? ¿Por qué?
Sí, ya que son de acuerdo a los lineamientos de la Marina de Guerra del Perú establece.

MANUALES

- 10 ¿La institución cuenta con Manuales de organización y funciones? ¿Cuáles son?
Sí, los reglamentos del personal superior, subalterno y de marinería.

Dirección

TIPOS DE LIDERAZGO

- 11 ¿Qué tipos de liderazgo cree usted que se desarrollan en su institución?
El liderazgo extrínseco para el logro de objetivos y metas.
- 12 ¿Qué liderazgo usted propondría cuando dirigen los trabajos en conjunto?
El liderazgo trascendental, que busque el desarrollo personal de una manera superior y sin límites.

TRABAJO EN EQUIPO	
13	<p>¿Qué tipos de trabajo en equipo se desarrollan en su institución?</p> <p>El trabajo en equipo por la diferente área de trabajo, donde se ponen a prueba el compañerismo, organización y compromiso.</p>
14	<p>¿Cómo usted se desenvuelve cuando se realiza trabajo en equipo?</p> <p>Me gusta mucho el compromiso y entrega, apoyarnos mutuamente desde el inicio hasta el final.</p>
MOTIVACIÓN	
15	<p>¿Qué motivación te gustaría a usted que se empleen cuando realizan de manera correcta sus tareas asignadas? ¿Por qué?</p> <p>Algún incentivo recreacional, económico o de relajación, que compense el desgaste físico y mental.</p>
16	<p>¿Qué necesitas para trabajar de una manera motivada? ¿Por qué?</p> <p>Que no me molesten o interrumpan continuamente mi trabajo, para que no maten mi inspiración.</p>
Control	
OBJETIVOS	
17	<p>¿Cuáles son los objetivos de la institución?</p> <p>Contribuir en los diferentes trabajos de la institución y de la población, resguardando en todo momento los intereses del Estado.</p>
RESULTADOS	
18	<p>¿Cree usted que los resultados son siempre eficientes o como se espera? ¿Por qué?</p>

	En su mayoría sí, pero no siempre se corre con la misma suerte, debido que no son desarrollados nuestras capacidades ni recursos en su totalidad.
EVALUACIONES	
19	<p>¿Cada cuánto tiempo el personal es evaluado?</p> <p>De manera semestral, lo cual se envía todo a Lima para la revisión correspondiente.</p>
EFICIENCIA OPERACIONAL	
PROCESOS DE MEJORA	
PROCESOS	
21	<p>¿Cuáles son los procesos que se desarrolla en su institución? ¿Por qué?</p> <p>Planeación, Organización, Dirección y Control; porque ellos permiten que los procesos sean de manera favorable para la institución.</p>
22	<p>¿Considera usted que los procesos afectan de manera significativa en la eficiencia operativa? ¿Por qué?</p> <p>Sí, ya que si no están bien definidos o planteados de forma clara y precisa, se ve afectado notoriamente la institución.</p>
ACTIVIDADES	
23	<p>¿Qué actividades se desarrollan durante el año?</p> <p>Actividades de contribución a la institución como las de promover el ingreso a la Marina y los de apoyo a la población para ayuda a las familias.</p>

24	<p>¿Cuántas de las actividades que se realizan realmente enriquecen a tu institución? ¿Por qué?</p> <p>Todas, ya que no solo es crecer en la institución, sino de la mano con la población, ya que nuestro servicio es de entrega total con los demás.</p>
Metas Operativas	
OBJETIVOS	
25	<p>¿Mencione usted un objetivo que consideres el más importante en tu institución? ¿Por qué?</p> <p>El cumplimiento de las tareas asignadas en el plazo establecido, porque permite que se cumplan con las expectativas y sea justo en el momento preciso.</p>
ESFUERZOS	
26	<p>¿Qué esfuerzos usted considera que son los más valorados en tu institución? ¿Por qué?</p> <p>El de responsabilidad, lealtad y honor, donde el tripulante muestra en todo momento de que he está hecho y realiza sus labores de forma intachable.</p>
RECURSOS	
27	<p>¿Crees usted que los recursos son bien utilizados en tu institución? ¿Por qué?</p> <p>No; ya que se necesita de una mayor capacitación de personal para que los recursos utilizados sean los más óptimos y no se encuentre perdidas por falta de conocimiento o mala distribución de los mismos.</p>

Anexo 8: Informe de Aplicación de Entrevista

INFORME DE RESULTADOS DE GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERÚ SEDE DE PIURA.

La entrevista realizada estuvo aplicada al Jefe de Administración de la Comandancia de la Primera Zona Naval Sede de Piura, con la finalidad de conocer de qué manera se lleva la gestión administrativa y la importancia de la eficiencia operativa. Los resultados se presentan a continuación:

Los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval se caracterizan por el cumplimiento de sus deberes de acuerdo a la Misión y Visión encomendada. Son el personal que está a la vanguardia de las diferentes tareas y misiones que les asigne el comando. Los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval son conscientes que necesitan de un plan de mejora propio de la zona que regule nuevas disposiciones y modelos de trabajos que sean directamente según la demanda de las mismas; otros solamente creen que los procesos son buenos, pero necesitan de procesos más enriquecedores donde puedan utilizarse los recursos de forma correcta y más productiva. Es decir, los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval quisieran destacar más en sus labores, pero muchas veces se ven enfrentados a que no tienen las herramientas suficientes para poder implementar nuevas formas de trabajo que incrementen su desarrollo personal y el de la institución.

Uno de los principales factores es la necesidad de un plan de mejora en la gestión administrativa que promueva la eficiencia operativa, pues es una necesidad; otro factor importante presentar procesos de mejora que incremente la productividad y utilización de los recursos asignados, pues hay muchas personas que no saben darle el correcto uso.

Poner énfasis en la satisfacción de los trabajadores puesto sabemos que si ellos están a gusto, son reconocidos mediante algún incentivo serán trabajadores más productivos para la institución, la sociedad. La primera fuente que mantendrá un buen trabajo en equipo y desarrollo

personal dependerá de las cabezas ya que de acuerdo a la jerarquía estos dirigen los diferentes trabajos de cada área.

En la actualidad en los centros militares como las diferentes dependencias subordinadas de la Marina de Guerra del Perú, llevan un mal manejo de trabajo en la gestión administrativa debido a que se rigen a un solo reglamentos, normas que son establecidas de una forma proporcional, pero no son evaluados lo que realmente necesita cada dependencia, cuál es su necesidad, sus diferentes labores que desempeñan en la institución y en la sociedad, a que están expuestos o sometidos para la mayor asignación de recursos y finalmente no entren a una escases.

Los trabajadores de la Comandancia de la Primera Zona Naval son conscientes que deben dar este gran paso para desarrollo de la institución y permitir el incremento de la habilidades de los trabajadores en mejoras constantes para cumplir con la Misión y Visión, proponiéndose cada vez una valla más alta para alcanzar nuevos propósitos que eso lo que nos caracteriza

Anexo 09: Evidencias fotográficas de la Aplicación de Instrumentos



