



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa del departamento de obras de distribución en la
Empresa Tecsur –SJM, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Karla Ñiquen Julca

ASESOR:

Raúl Delgado Arenas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERÚ

(2016)

DEDICATORIA

A mi abuelita quien me oriento y motivo día a día para seguir adelante quien me enseñó a no rendirme a pesar de las adversidades, a luchar por mis sueños y demostrarme a mí misma que si puedo que todo es posible con la ayuda de Dios quien me brindo su amor y apoyo incondicional es por ello que dedico esta investigación.

A mi madre por su apoyo incondicional en mis decisiones, por sus consejos y ayudarme a ser fuerte y perseverante.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin el nada es posible, es el quien nos fortalece y nos enseña que después de la tormenta siempre viene la calma.

A mis asesores en especial al Doctor Raúl Delgado por su paciencia y su orientación en los procesos.

A la universidad Cesar Vallejo por facilitarnos las herramientas necesarias y accesos para el desarrollo del estudio.

A Henry Puertas por estar conmigo en los momentos más difíciles y ayudarme a saber sobrellevar los obstáculos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karla Beatriz Ñiquen Julca identificada con DNI N° 47832621, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración previo a obtener el título de Licenciada en Administración declaro que la información brindada en el presente informe a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo es auténtica y veraz.

Por lo antes mencionado cabe resaltar que por efectos legales y académicos me hago responsable del contenido desarrollado en el presente trabajo.

Lima, SJL Agosto del 2016

PRESENTACIÓN

Señores del Jurado:

En cumplimiento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa en el departamento de obras de Distribución de la empresa Tecsur, SJM – 2016” la misma que someto a vuestra consideración para obtener el título Profesional de Administración de empresas esperando poder cumplir con sus requerimientos.

La investigación se ha estructurado en siete capítulos siguiendo el esquema de la Universidad Cesar Vallejo. En el capítulo 1 se presenta la Introducción. En el capítulo 2 se muestra el método de la investigación. En el capítulo 3 se ha considerado los resultados. En el capítulo 4 se aprecia la discusión. En el capítulo 5 se presentan las conclusiones. En el capítulo vi se muestran las recomendaciones y finalmente en capítulo VII se han considerado las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La investigación tiene como objetivo principal determinar la Gestión administrativa en el departamento de obras de la empresa Tecsur para lo cual se ha considerado como teórico a Hurtado quien define la gestión administrativa en cuatro dimensiones planeación, organización, dirección y control.

Atentamente,
Karla Beatriz Ñiquen Julca

INDICE

RESUMEN	X
ABSTRACT	
XI	
I.	INTRODUCCIÓN
9	
1.1 Realidad	Problemática
10	
1.2 Trabajos	Previos
11	
1.3 Teorías	relacionadas al tema
14	
1.4 Formulación	del Problema
23	
1.5 Justificación	del estudio
23	
1.6 Objetivos	
24	
II. MÉTODO	25
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confidencialidad	
28	
2.5 Métodos de Análisis de datos	
29	
2.6 Aspectos éticos	31

III.	RESULTADOS	
32		
IV.	DISCUSIÓN	
39		
V.	CONCLUSIONES	
43		
VI.	RECOMENDACIONES	
45		
IV.	REFERENCIAS	
47		
ANEXO		1
51		
ANEXO 2		52
ANEXO		3
53		
ANEXO		4
63		
ANEXO 5		71

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de Gestión Administrativa en el departamento de Obras de Distribución de la empresa Tecsur en el distrito de San Juan de Miraflores. La investigación es considerada relevante ya que en base a los resultados obtenidos se propondrá mejoras para la gestión administrativa.

El estudio es de tipo aplicado y de nivel descriptivo simple. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, debido a que no se manipularon las variables ya que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para luego proceder a analizarlos, así mismo la recolección de datos se dio en un tiempo único. Para la investigación se aplicó el censo tomando

a toda la población conformada por 35 colaboradores del departamento de Obras de Distribución. La técnica empleada fue la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario con 30 ítems medido a través de la escala de Likert. La validación del instrumento se dio a través del juicio de expertos y la Prueba de confiabilidad del instrumento, se determinó a través del coeficiente de Cron Bach, para determinar el nivel de gestión administrativa se tomó en cuenta a los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar.

En la investigación desarrollada se concluye que la gestión administrativa es regular con tendencia a buena según la percepción de los colaboradores del departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, 2016.

Palabras clave: Gestión, administración, planeación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The present investigation had as general aim determine the level of Administrative Management in the department of Distribution works of the company Tecsur in the district of Miraflores's San Juan. The investigation is he was considering relevant since on the basis of the obtained results one will propose improvements for the administrative management.

The design of investigation is a not experimental cross street descriptively simply due to the fact that the variables were not manipulated since only the phenomena will be observed in his natural environment then to proceed to analyze them, likewise the compilation of information will be given in the only time. For the investigation the census was applied taking the whole population shaped by 35 collaborators of the department of Distribution works. The used technology was the survey, the used instrument was the questionnaire with 30 articles measured across Likert scale. The validation of the instrument was given across the experts' judgment and the Test of reliability of the instrument, decided across Cron Bach's coefficient, to determine the level of administrative management was born in mind to the processes of gliding, of organizing, of directing and controlling

In the developed investigation one concludes that the administrative management is regular with trend to good according to the perception of the collaborators of the department of Distribution works in the company Tecsur located in the district of Miraflores's San Juan, 2016.

Key words: Management, administration, planeación, organization, direction and control

INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Hoy en día las empresas se preocupan por llevar a cabo una gestión administrativa eficaz con el fin de garantizar alcanzar sus objetivos. La gestión administrativa se basa en el desarrollo y ejecución de los procesos los cuales se van dando a través de la planeación, organización, dirección y control. Por ello es importante que las organizaciones determinen adecuadamente cada una de estas dimensiones siendo necesario contar con un profesional altamente calificado para determinar cada uno de las tareas a asignarse las mismas que cumplan con los estándares y requerimientos propios de la organización.

Hoy en día las empresas no pueden trabajar bajo la improvisación es necesario que estas se anticipen ante posibles cambios o situaciones que puedan perjudicar o impedir el logro de los objetivos. Tener en cuenta distintos factores que pueden ocasionar el impedimento o incumplimiento de las funciones propias a realizar.

Las organizaciones deben de contar con un plan de contingencia en el caso se presenten irregularidades o contratiempos para cumplir con las programaciones de las actividades. La investigación que se desarrollara en el presente trabajo ha surgido a partir de la relevancia que tiene la gestión administrativa en los procesos de la organización antes mencionada, la cual contribuirá positivamente para determinar el nivel de gestión administrativa dentro del departamento de Obras de Distribución.

Por lo cual es necesario describir la gestión administrativa en la empresa para así lograr determinar en qué situación se encuentra y en base a ello plantear propuestas para su mejoramiento y lograr alcanzar un nivel óptimo en cuanto a la gestión obteniendo resultados eficaces que permitan el desarrollo de la organización así disminuir significativamente el problema y lograr cumplir con los objetivos trazados siendo necesario el compromiso de los colaboradores.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

René (2009), desarrollo una tesis sobre: Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad Nacional de Itapúa, siendo su objetivo principal determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la institución en mención. En este trabajo se consideran como teórico a Chiavenato quien define la importancia de las teorías administrativas se basan en la tarea, la estructura, las personas, el ambiente, la tecnología y competitividad son relevantes para alcanzar el éxito en la organización también se detallan teorías sobre gestión de calidad, cuadro de mando integral y diagnostico situacional según el autor con el fin de tener conceptos claros que permitan medir la situación en la que se encuentra la universidad referente a la gestión administrativa. La metodología empleada fue de un nivel descriptiva transversal de diseño no experimental la técnica empleada fue la encuesta tomándose una muestra a 896 personas las cuales estaban conformadas por el estamento de la universidad implicando a directivos, profesores y alumnos de la universidad. El investigador concluyo que la elaboración de un cuadro de mando integral aportaría positivamente en la eficiencia de la gestión administrativa y que las variables empleadas en el presente estudio han aportado en la construcción del cuadro de mando integral y en el diagnóstico de situación.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, debido a que propone un material para la mejor gestión administrativa, a través de enunciados claros, objetivos precisos y una descripción detallada sobre los instrumentos que ayudaran a mejorar la calidad de la gestión.

Castro (2007), realizó un proyecto sobre: Diagnostico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto estado Lara. El objetivo principal es evaluar la gestión administrativa de la empresa NYC. En el presente trabajo de investigación tienen como teóricos a Robbins y Coulter quienes definen que la gestión administrativa se viene dando

a a través de la planeación, organización, dirección y control además se detalla que los gerentes son las personas encargadas de diseñar planes y desarrollar una administración estratégica que permita la ejecución de los planes así como generar rentabilidad a la organización. En cuanto a la metodología empleada es de tipo nivel descriptivo, diagnóstico y de campo no experimental transaccionales la muestra estuvo compuesta por el total de la población siendo 12 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El estudio mostró que la organización controla la mayor parte de sus procesos y tiene una estructura bien definida y conocida por el personal siendo estos elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas.

Este trabajo se relaciona directamente con la investigación en curso, debido a que los objetivos son evaluar la variable en sí y tiene suficiente fundamento teórico para contrastar información además nos muestra cómo debe de estructurarse un diagnóstico sobre la gestión administrativa a través de instrumentos que ayudan a la determinación de la misma. Lo cual resulta un aporte importante ya que ello contribuirá a determinar la situación actual de la empresa y en base a ello mejorar la gestión administrativa.

Juna, I. y Arias, P. (2011) desarrollo un proyecto de tesis orientado a realizar un plan de mejora de la gestión administrativa a través de la auditoría de gestión del patronato. Esta investigación tiene como objetivo fundamental brindar buenas condiciones de vida a los pobladores de Chimborazo a través de una gestión que permita la realización de las actividades a realizarse en beneficio de los pobladores. Según este contexto lo que se requiere es que la población cuente con una gestión que permita la transparencia en su desarrollo. La metodología empleada es de tipo descriptiva de diseño no experimental en este caso se utilizó el método observacional de corte transversal. En la investigación se llegó a las conclusiones de que la gestión administrativa ha ido aportando significativamente a través de la ejecución de los procedimientos administrativos, logrando obtenerse información verídica y necesaria de lo realizado, además el control referente a la gestión que se ha dado a través de la auditoría ha ayudado a

disminuir el porcentaje de errores. Por lo antes mencionado cabe mencionar que es relevante contar con la asesoría de profesionales que puedan orientar y guiar en el desarrollo de la organización para lograr que la empresa pueda cumplir con sus objetivos siendo necesario a pesar de que la empresa cuente con la experiencia en el campo.

Esta investigación debido a la información detallada y fundamentada permite dar a conocer el campo y la consistencia de la gestión administrativa lo cual le ha permitido lograr mejorar la gestión en la auditoría del patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo.

Antecedentes Nacionales

Silva (2014). La presente investigación: “Gestión Administrativa en el área de Transporte de la empresa Química Suiza”. El estudio realizado tiene como objetivo fundamental determinar el nivel correcto de la gestión administrativa. En el presente trabajo se tomó como teórico a Freeman, Stoner y Gilbert quienes identifican que las dimensiones de la gestión administrativa se dividen en planeación, organización, dirección y control. En cuanto a la metodología empleada tiene un tipo de investigación nivel descriptivo simple diseño no experimental. Para la obtención de los resultados se tomó una muestra de 25 colaboradores del área de transportes la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Por lo antes mencionado se concluyó que la gestión administrativa en el área de transporte es adecuado y muy adecuado siendo un resultado positivo para la organización.

La investigación aporta significativamente al presente estudio debido que se relaciona significativamente con los objetivos y brinda información clara y concisa siendo base fundamental para el desarrollo del presente trabajo.

Turne (2015) desarrollo la siguiente investigación: “Gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria en la municipalidad distrital de santa Rosa”. La investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de la gestión administrativa. El proyecto tiene como teórico a Amador quien dimensiona la

gestión administrativa en Planificación, organización, dirección y control. El tipo de investigación aplicado es descriptivo simple, no experimental, transaccional en cuanto a la técnica empleada fue la encuesta la cual se aplicó a toda la población siendo un total de 40 colaboradores encuestados. En la presente investigación se determinó que la gestión administrativa de la gerencia de administración es moderadamente buena.

El desarrollo de la investigación brinda información a detalle referente a la variable a estudiar en si.

Jara (2015) desarrollo la tesis: "Gestión administrativa en el área de la Sub-Gerencia de desarrollo económico de la municipalidad de Puente Piedra". El presente trabajo tiene como objetivo general determinar el nivel de la gestión administrativa. En la investigación se tomó como teórico a Robbins quien define la gestión administrativa en cuatro dimensiones planificación, organización, dirección y control. El proyecto desarrollo un tipo de estudio descriptiva simple con un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La muestra tomada fue conformada por 30 colaboradores del área de la Sub gerencia, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El presente trabajo concluyo que el nivel de la gestión administrativa es deficiente obteniéndose un resultado de 56.66 %. Por lo cual se hacen varias recomendaciones enfocadas a la reorganización de funciones donde la subgerencia deberá de participar activamente con el fin de alcanzar los objetivos de la organización además de llevar acabo con eficacia el desarrollo de las operaciones administrativas y humanas de esta manera lograr el buen desempeño del colaborador.

Esta investigación brinda información confiable y sólida lo cual nos permite una visión más amplia generando mayores expectativas en el trabajo desarrollado.

1.3 Teorías relacionadas al tema

La administración ha sido utilizada en todo tiempo por el hombre, desde tiempos remotos, ya que se han visto en la necesidad de utilizar dicho pensamiento debido

a las actividades que estos ejecutaban para lo cual era necesario la toma de decisiones además de afirmar que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos de la administración actual. También menciona que la iglesia católica ha sido la organización más eficiente debido a su excelente gestión administrativa, así mismo en el transcurso del tiempo esta se ha ido organizando y estructurando jerárquicamente lo cual le permite trabajar con gran facilidad debido a su propia estructura que le permite organizarse eficientemente. (Hurtado 2008)

Según el texto anterior la administración siempre ha sido utilizado desde el inicio del hombre ya que ha tenido siempre la necesidad de alcanzar objetivos como es en el inicio del hombre nómada que tenía que recolectar sus alimentos para poder sobrevivir, el hombre tenía que idear estratégicamente como conseguir su objetivo siendo necesario planificar anticipadamente. Pese a la falta de conocimientos en ese entonces este ha ido sobreviviendo a través del tiempo por lo que es entendible que ha ido mejorando y corrigiendo ciertas técnicas para lograr su sobrevivencia es claro que para ello ha sido necesario una plena organización en sus actividades a realizar.

La administración ha venido acompañado desde la evolución del hombre según se visualiza en la siguiente gráfica.

Tabla N° 1 : Origen y evolución de la administración y la gestión administrativa

Años	Eventos	Autores
500 (a.C)	Sumerios	Establecieron registros escritos para uso comercial y gubernamental
Tiempos Pregistóricos	Se da la administración a través de la necesidad de organizar las tribus en grupos para darles organización. Esto se da a través de las manadas de cazadores y recolectores de alimentos que obedecen a un jefe que toma decisiones y los demás obedecen.	Prehistóricos
2600 (a.C)	Descentralización de la organización	Egipcios
2000 (a.C)	Reconocimiento de las ordenes escritas.	
1800 (a. C)	Control escrito y testimonial, establece el salario mínimo, plantea que la responsabilidad no puede transferirse.	Hammurabi (Babilonia)
1941 (a. C)	Concepto de Organización Principio escalar	Hebreos
600 (a.C)	Control de la producción e incentivos salariales	Nabucodonosor (Babilonia)
500 (a.C)	Reconocimiento de los estándares	Mencius (China)
400 (a.C)	Reconocimiento de las relaciones humanas, estudio de movimientos, manejo de materiales. Principio de la especialización.	Sócrates (Grecia) Ciro (Persia) Platón (Grecia)
Civilizaciones de la antigua Grecia y el imperio	Se encuentran abundantes pruebas de administración en los registros históricos del gobierno, de sus ejércitos y de sus tribunales. La existencia de los magistrados romanos con sus aéreas funcionales de autoridad indica una jerárquia dentro la capacidad para organizarse hay capacidad de : Organización, Aéreas	Romanos

Fuente: Hurtado (2008)

La gestión administrativa

La gestión administrativa eficaz dependerá de la capacidad de los profesionales, también de la forma en como apliquen y ejecuten los procesos en la organización. Estas actividades deben de llevarse a cabo correctamente para alcanzar de una manera eficaz los objetivos de la organización, por lo cual es considerada una disciplina relevante mundialmente. (Hurtado 2008)

Hurtado (2008) “La gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte de las habilidades personales y del liderazgo.” (p. 47)

De acuerdo con el texto citado anteriormente entendemos que la gestión administrativa se va a llevar a cabo a través de la acción de la persona o colaboradores de la organización serán quienes lleven a cabo la realización de los planes previstos por la organización con la única finalidad de alcanzar los objetivos para ello será necesario desarrollar distintas estrategias y habilidades para concretar dichos requerimientos además será necesario que las jefaturas tengan mucho tacto con los colaboradores guiándolos adecuadamente para el éxito de la organización.

Amador (2003), menciona que a través de la gestión administrativa se va a llevar a cabo el alcance y logro de los objetivos concretos por ello será necesario diseñar adecuadamente cada una de estas actividades.

Tomando en cuenta a Hurtado (2008), podemos señalar que el alcance de las metas de una organización se va a ver determinada por la buena gestión que puedan desarrollar gerentes o administradores también aclara que el rendimiento de estos es medible a través del cumplimiento del proceso administrativo los cuales están basados en la planeación, organización, dirección y control.

Hurtado (2008) menciona que el administrador tiene una función muy importante que es determinar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la organización en todos sus ámbitos para lo cual será necesario que el administrador alcance el desarrollo del proceso administrativo para que obtenga como resultado una administración eficaz.

La administración se encarga de ordenar y gestionar los distintos recursos con los cuales cuenta la empresa con el propósito de alcanzar los objetivos con efectividad. Es necesario mencionar que una mala gestión administrativa podría ocasionar el fracaso de la organización pero si esta gestión se realiza efectivamente la empresa alcanzaría el éxito. George Terry (como se citó en Hurtado, 2008)

Según James (2004) define la gestión administrativa como “el gobierno de una empresa que se ejerce durante el periodo de actividad y el mismo comprende la adquisición y transformación de bienes, su transmisión o empleo para la obtención de fines que persigue la empresa”. (p.1)

Esto quiere decir que la eficiencia de la gestión administrativa dependerá de que se logre cumplir con los objetivos de la organización y para ello será necesario que el personal se sienta comprometido y desarrolle un trabajo eficiente con lo cual se contribuirá a la realización de una buena gestión administrativa.

Las funciones administrativas son aquellas que engloban los elementos de la administración, como lo son: planificación, organización, dirección, control siendo parte del proceso administrativo. (Chiavenato 2006, p.142)

Por lo tanto la administración es el empleo adecuado de los recursos disponibles a través de la planeación, dirección y organización de los mismos. Es necesario mencionar el seguimiento continuo a las actividades permitirá mostrar el logro de objetivos y metas de la organización.

Sallenave (2002), la gestión está compuesta por fenómenos provenientes de una conducta predecible, sin embargo estos fenómenos se adaptan al cambio propuesto por la empresa fácilmente.

Heinz (2005), la gestión de una organización va a depender de la ejecución de los procesos administrativos que se ejerzan eficazmente por parte de la dirección.

La gestión se desarrolla a través de las personas por ello es necesario que las empresas estén pendientes de futuros cambios que puedan originarse por lo tanto es necesario que se anticipen ante posibles hechos con el fin de alcanzar sus objetivos. (Domínguez 2006, p.12)

La gestión define mecanismos para conseguir objetivos. (Andrés 2008, p.164)

Por lo antes mencionado cabe resaltar que mediante la gestión adecuada de los procesos se determinará la forma el tiempo y se estimaran los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

La gestión administrativa está desarrollada en función del alcance de los objetivos de la organización donde es necesario definir y llevar acabo la planeación, organización, dirección, ejecución y control para el alcance de las mismas con la ayuda de los recursos humanos, sin embargo se considera como base primordial y fundamental para la ejecución de la gestión administrativa dimensionar la variable en Planeación, organización, dirección y control. (Hurtado 2008, p.46)



Figura N° 1 : Ciclo administrativo a través de la gestión

Fuente: Hurtado (2008)

Planeación

Para definir el concepto de planeación Reyes (2004) sostiene al respecto:

La planeación consiste en fijar el curso concreto de la acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarios para su realización. (p. 244)

En concordancia con el autor antes mencionado la planeación es uno de los aspectos importantes para el desarrollo de la gestión administrativa y de empresa en sí, ya que mediante esta fase se anticipa a un futuro con el fin de tener en claro cuál es nuestro objetivo a alcanzar lo cual permitirá determinar los recursos y medios se van a emplear para garantizar el cumplimiento del mismo.

Koontz (2008), la planificación es básicamente determinar procesos que se seguirán con el fin de alcanzar las metas puntuales y obtener los resultados esperados.

Según Arrieta (2003), define el proceso como el desarrollo de actividades la cual se va a dar a través del recurso Humano que generara productos o servicios mediante recursos materiales e intangibles.

Para Chiavenato (2006) indica que la planeación es una de las funciones más importantes porque a través de ella podremos anticiparnos ante un futuro. Lo cual nos permitirá determinar nuestros objetivos y establecer la mejor opción para alcanzarlos.

Establecimiento de Objetivos

“La fijación de Objetivos es la primera actividad que debe de cumplirse: saber a dónde se pretende llegar para saber con exactitud cómo llegar. Los objetivos son resultados futuros que se pretenden alcanzar”. (Chiavenato 2006, p. 143)

Los objetivos son importantes debido a que la empresa podrá tener en claro que es lo que realmente quiere lograr y a partir de ello ira ideando distintos planes para lograr la ejecución y logro de las mismas. Además la determinación de los objetivos contribuirá a generar mayores expectativas en cada uno de los

colaboradores comprometiéndose con la empresa, de esta manera podrán trabajar en conjunto ya que tienen un objetivo en común.

Organización

Chiavenato (2006), para describir el concepto de organización hace mención de lo siguiente:

La organización es la función administrativa que agrupa las actividades necesarias para realizar lo planeado. En cuanto a su cobertura, la organización puede darse en tres niveles: global (diseño organizacional), departamental (diseño por departamentos) y operacional (diseño de cargos y tareas. (p. 154)

La organización define la estructuración de departamentos, áreas y funciones, están van acorde a las actividades a desarrollarse, también se tiene en cuenta el tamaño de la organización para la realización de dichas estructuraciones. La organización tiene en cuenta que actividad y función cumplirá cada área asignada donde cada responsable de área o departamento según sea el tamaño de la empresa informará del progreso de objetivos predeterminados.

Dirección

Chiavenato (2006) describe el concepto de dirección:

La dirección es la función administrativa que orienta y guía el comportamiento de las personas en función de los objetivos que deben conseguirse. Es una actividad de comunicación, motivación y liderazgo, pues se refiere básicamente a las personas. En cuanto a su cobertura, la dirección puede presentarse en tres niveles: global (dirección), departamental (gerencia) y operacional (supervisión). (p. 154)

Por lo antes mencionado se hace referencia que la dirección es la tercera función mediante la cual se lleva a cabo las actividades. Es importante señalar que las personas que integren la compañía sean orientadas y motivadas correctamente. Es necesario que las personas conozcan sus cargos y funciones con claridad

para el buen desempeño por ello será necesario el apoyo de sus superiores los cuales deberán de generar una buena comunicación y excelente liderazgo para que se integren entre sí. En este proceso es importante la interpretación de los planes y la buena asignación de funciones brindando instrucciones claras y precisas las mismas que se darán de orden jerárquico.

Control

Según Chiavenato (2006) indica lo siguiente referente a control:

El control es la función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido cumplió realmente los objetivos previstos. El control está constituido por cuatro fases: establecimiento de criterios o estándares, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva para eliminar desviaciones o variaciones. En cuanto a su cobertura, el control puede darse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional. (p.154)

En concordancia con Chiavenato se concluye que el control es la acción administrativa que se encarga de evaluar, verificar y medir el desempeño del trabajo y de las actividades realizadas determinando si cumplen con lo planificado también el control ayuda a identificar errores en los procesos y corregirlos en el camino aplicando a ello medidas correctivas generando mejoras en los procesos. En este proceso se busca verificar si se está logrando alcanzar o no lo objetivos establecidos por la organización.

Reyes (2007). El control permite verificar que se cumpla con lo planificado además proporciona información para observar los resultados de las operaciones realizadas todo esto ejecutado a través de las decisiones tomadas por la administración.

Chiavenato (2006), presenta cuatro fases del control las cuales se dividen de la siguiente manera:

1. Establecimiento de estándares o criterios: “Los estándares representan el desempeño deseado y los criterios las normas que guían las decisiones”.

En este proceso se determinaran y establecerán estándares los cuales pueden ser considerados como buenos, malos o aceptables según los resultados finales que se obtengan.

2. Observación del desempeño: Para llevar un buen control del desempeño es necesario tener conocimiento de la actividad que se está realizando. De acuerdo a la evaluación o información que se reciba el proceso puede ser reajustado. Cabe mencionar que en este proceso se busca obtener información precisa.
3. Comparación del desempeño con el estándar establecido: Es importante determinar los límites de las desviaciones o fallas en el transcurso del proceso están pueden ser consideradas como normales y deseables. Para la determinación de dichos errores será necesario hacer una comparación con los estándares establecidos y esto puede ser visualizado y comparado por gráficos estadísticos.
4. Acción correctiva: En esta fase se busca que los procesos mantengan a las operaciones dentro de los patrones establecidos en el caso de las desviaciones o errores se busca corregir inmediatamente para nivelarlos y lograr cumplir con lo planeado con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

1.4 Formulación del Problema:

Problema General:

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el Departamento Obras de Distribución en la empresa Tecsur –SJM, 2016?

Problema específico:

1. ¿Cuál es el nivel de planificación en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016?

2. ¿Cuál es el nivel de organización en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016?
3. ¿Cuál es el nivel de dirección en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016?
4. ¿Cuál es el nivel de control en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016?

1.5 Justificación del estudio

Teórica:

En la presente investigación se determinara la variable gestión administrativa de una manera simplificada para un mayor entendimiento del lector que esté interesado referente al tema. En el presente trabajo se desarrollaran bases sólidas que fundamente con claridad la variable a estudiar con el fin de determinar el nivel de la gestión con el que cuenta la empresa Tecsur y a partir de ahí se analizara en base a los resultados que se obtengan para sus posibles mejoras logrando que el área mantenga una adecuada gestión administrativa que le permita alcanzar con éxito cada uno de sus objetivos y así se pueda seguir desarrollando positivamente.

Metodológica:

El diseño empleado así como el tipo de investigación ha permitido determinar el nivel de la gestión administrativa del departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores. También ha ayudado en el desarrollo práctico de la investigación.

Práctico:

La investigación permitirá dar una solución verídica que aporte al mejoramiento de la gestión administrativa generando mayor rentabilidad a la empresa y logrará que los colaboradores se sientan identificados y satisfechos laboralmente incrementando así su rendimiento en sus funciones.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de la gestión administrativa en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016.

Objetivo Específico

1. Determinar el nivel de la planeación en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016.
2. Determinar el nivel de organización en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016.
3. Determinar el nivel de la dirección en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016.
4. Determinar el nivel de control en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2016.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se escogió es no experimental transversal descriptivo simple debido a que no se manipularan las variables ya que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para luego proceder a analizarlos. La recolección de datos se dará en un tiempo único para la descripción de las variables.

2.2 Variable

Gestión administrativa

Hurtado (2008, p.46) indica que la gestión administrativa como proceso de la administración están diseñada para el logro de los objetivos mediante los recursos humanos y otros llegando a dar a través de la planeación, organización, dirección, ejecución y control.

Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEM	%
Gestión administrativa	Hurtado (2008, p.46) indica que la gestión administrativa como proceso de la administración están diseñada para el logro de los objetivos mediante los recursos humanos y otros llegándose a dar a través de la planeación, organización, dirección, ejecución y control	Hurtado (2008, p.46) indica que la gestión administrativa tiene 4 elementos fundamentales y que sin ellos sería imposible hablar de gestión administrativa los cuales son: Planeación, organización, dirección y control. .	Planeación	· Trabajos realizados en tiempo estipulados.	Escala de Likert Con las siguientes alternativas: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre	1,2,3,4	36%
				· Cumplimiento de objetivos		5,6,7,8,9	
				· Estrategias		10,11	
			Organización	· Conocimiento de las funciones.		12,13,14	20%
				· Progreso de Objetivos			
			Dirección	· Motivación		18	20%
				· Comunicación			
				· Liderazgo			
			Control	· Desempeño laboral		24,25,26,27,28	24%
				· Identificación de mejoras en el proceso			

2.3 Población y Censo

Población

La población está conformada por los trabajadores del departamento de Obras de Distribución los cuales hacen un total de 35 colaboradores.

Toda vez que la población es relativamente pequeña y asequible a la investigadora, se decidió no tomar muestra y aplicar la técnica del censo.

Censo

Se ha determinado efectuar un censo con el total de la población siendo 35 colaboradores que serán tomados para el desarrollo del proyecto esto debido a la cantidad de trabajadores que se cuenta en dicha área.

Martínez (2005) “Los trabajos que incluyen todos los componentes de una población, no una muestra de ello se llama censo”. (p.166)

Esto significa que cuando se toma a la totalidad de la población que se va estudiar se le considera como censo ya que no se tomara una muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rodríguez, (2008, p.10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Para la recopilación de información se utilizará como técnica **la encuesta** la cual permitirá obtener los datos de los trabajadores de forma directa.

El instrumento empleado para la recolección de información es **el cuestionario** el cual permitirá obtener los indicadores referentes a la gestión administrativa de los colaboradores. El cuestionario utiliza la escala de Likert y contiene 30 ítems.

2.5 Método de análisis de datos

Prueba de Validez de instrumentos, se validó a través del juicio de expertos, considerando la validación de cinco docentes de la UCV (3 temáticos y 2 metodólogos).

En la siguiente tabla se presenta la validación del instrumento a través del juicio de expertos.

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
VARIABLE - GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	TOTAL %
CLARIDAD	70%	75%	70%	77%	75%	367%
OBJETIVIDAD	70%	75%	70%	77%	75%	367%
PERTINENCIA	70%	75%	70%	77%	75%	367%
ACTUALIDAD	70%	75%	70%	77%	75%	367%
ORGANIZACION	70%	75%	70%	77%	75%	367%
SUFICIENCIA	70%	75%	70%	77%	75%	367%
INTENCIONALIDAD	70%	75%	70%	77%	75%	367%
CONSISTENCIA	70%	75%	70%	77%	75%	367%
COHERENTE	70%	75%	70%	77%	75%	367%
METODOLOGIA	70%	75%	70%	77%	75%	367%
TOTAL						3670%

Coefficiente de validacion:

CV= Coeficiente de Validacion

X_{ij} = Valoración del criterio "i", por el experto "j"

c = N° de criterios

k = N° de expertos que validan

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3670}{10 * 5} \%$$

$$CV = 70.1\%$$

Prueba de confiabilidad del instrumento, se determinó el índice de confiabilidad a través del coeficiente de **Cron Bach**, siendo su fórmula referencial:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K:	El número de Ítems
ΣS_i^2 :	Sumatoria de Varianza de los Ítems
S_T^2 :	Varianza de la suma de los Ítems
α :	Coeficiente de Alfa de Cron Bach

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.862	30

El instrumento está compuesto por 30 ítems, el cual fue aplicado al total de la población conformada por 35 colaboradores, el alfa cron Bach tiene

un valor de ,862 lo que indica que el instrumento tiene un aceptable grado de confiabilidad, para determinar el alfa de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

Análisis de datos, se empleó el Programa estadístico SPSS y el programa de Excel. Se utiliza la estadística descriptiva, la cual es analizada para describir la variable gestión administrativa.

2.6 Aspectos éticos

Para las escuelas no pertenecientes de Ciencias administrativas: Criterios

- Respeto a la propiedad intelectual
- Seguir normas éticas
- Proteger la información de terceros
- Responsabilidad Social
- Solicitar previa para autorización

III. RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla N° 1: Nivel de la gestión administrativa en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016

Rangos	Gestión administrativa	
	f	%
Malo	1	2.9
Regular	20	57.1
Bueno	14	40.0
Total	35	100.0

Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que la gestión administrativa en un 57.1 % es regular, en un 40% es Buena y en un 2.9 % es malo.

Tabla N° 2: Nivel de planeación en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016

Rangos	Planeación	
	f	%
Malo	4	11.4
Regular	16	45.7
Bueno	15	42.9
Total	35	100.0

Elaboración propia

Tabla N° 2.1: Detalle de Items de planeación:

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE LA PLANEACIÓN					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

1. ¿Usted culmina sus actividades en el tiempo indicado por su jefe?		8.6	31.4	51.4	8.6
2. ¿Las tareas diarias son programadas con anticipación?		11.4	48.6	40	
3. ¿Se desarrollan planes a corto, mediano y largo plazo?	5.7	28.6	62.9	2.9	
4. ¿Usted se organiza antes de realizar sus funciones?	2.9	11.4	8.6	68.6	8.6
5. ¿Conoce los objetivos del área a corto plazo?			5.7	28.6	65.7
6. ¿Los tiempos previstos para el desarrollo de actividades son las adecuadas?	2.9	22.9	48.6	25.7	
7. ¿Los objetivos dan a conocer claramente de lo que se requiere conseguir?		17.1	34.3	37.1	11.4
8. ¿Los objetivos de la organización son comunicados oportunamente?		14.3	40	45.7	
9. ¿Su jefe inmediato establece metas para llevar acabo los objetivos?		2.9	85.7	11.4	
10. ¿Se desarrollan estrategias para mejorar procesos deficientes?	14.3	28.6	25.7	28.6	2.9
11. ¿Cuenta con puntos claves para el desarrollo de objetivos estratégicos?	11.4	28.6	54.3	5.7	

Elaboración propia

Interpretación

La investigación tiene como objetivo específico Determinar el nivel de la planeación en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur; según los resultados obtenidos nos muestra que la planeación cuenta con fortalezas y es considerada entre regular y buena, el 65.7% considera que siempre conoce los objetivos a corto plazo, el 68.6 % considera que casi siempre se organiza antes de realizar sus funciones, mientras que tan solo el 8,6% se organiza antes de realizar sus funciones, el 51.4 % indica que casi siempre culmina sus actividades en el tiempo estipulado por su jefatura y solo el 8.6% cumple con los tiempos determinados para culminar una actividad. Por otro lado el 48.6% solo a veces considera que los tiempos previstos para el desarrollo de las actividades son los adecuados mientras que el 25.7% considera que casi siempre los tiempos para el desarrollo de las actividades son correctas.

Tabla N° 3: Nivel de organización en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016

Rangos	Organización	
	f	%
Malo	9	25.7
Regular	19	54.3
Bueno	7	20.0
Total	35	100.0

Elaboración propia.

Tabla N° 3.1: Detalle de Items de organización

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE ORGANIZACIÓN					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
12. ¿Tiene definida sus funciones y los procedimientos de estos?			11.4	62.9	25.7
13. ¿Se encuentra establecido por escrito las responsabilidades?			14.3	54.3	31.4
14. ¿Usted se siente comprometido con las tareas a desarrollar?					100
15. ¿Usted es informado acerca del logro de objetivos?	14.3	28.6	40	17.1	
16. ¿Los objetivos propuestos son posibles de cumplir?			20	74.3	5.7
17. ¿Le facilitan los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?			14.3	60	25.7

Elaboración propia

Interpretación

El segundo objetivo específico es determinar el nivel de organización en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo de un año; según los resultados obtenidos se considera que la organización cuenta con un deficiente en esta variable ya que el 28.6 % considera que casi nunca es informado acerca del logro de los objetivos sin embargo se tiene un porcentaje elevado en cuanto a compromiso con las tareas a desarrollar obteniéndose un 100%. Por otro lado se muestra en la tabla que el 74.3 % opinan que casi siempre los objetivos propuestos son posibles de cumplir y un 5.7 % considera que siempre los objetivos propuestos son posibles de alcanzarse

Tabla N° 4: Nivel de dirección en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016

Rangos	Dirección	
	f	%
Malo	3	8.6
Regular	12	34.3
Bueno	20	57.1
Total	35	100.0

Elaboración propia

Tabla N° 4.1: Detalle de Items de dirección

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE DIRECCIÓN					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
18. ¿Usted recibe algún tipo de motivación por su jefe inmediato?	5.7	28.6	65.7		
19. ¿Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible?			22.9	57.1	20
20. ¿Usted entiende con facilidad la información que desean transmitir sus compañeros?			5.7	54.3	40
21. ¿Busca su jefe inmediato una comunicación con sus colaboradores?		14.3	37.1	40	8.6
22. ¿Su jefe delimita claramente responsabilidades?	14.3	17.1	57.1	11.4	
23. ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva?	11.4	28.6	60		

Elaboración propia

Interpretación

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar el nivel de la dirección en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur en el distrito de San Juan de Miraflores; y los resultados del cuadro nos muestran que la dirección es considerada entre buena y regular ya que el 54.3 % indica que casi siempre entiende con facilidad la información que brindan sus compañeros, mientras que el 40 % siempre entiende rápidamente la información que desean transmitir sus compañeros el 57.1 % casi siempre mantiene una comunicación clara y entendible por su jefe.

Por otro lado el 65.7 % indica que a veces recibe algún tipo de motivación por su jefe inmediato, mientras que el 28.6 % indica que casi nunca recibe un tipo de motivación. También se observa que 60% solo a veces considera que su jefe le brinda retroalimentación positiva, 28.6% indica casi nunca recibe retroalimentación y 11.4% nunca recibe retroalimentación positiva.

Tabla N° 5: Nivel de control en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016

Rangos	Dirección	
	f	%
Malo	5	14.3
Regular	17	48.6
Bueno	13	37.1
Total	35	100.0

Elaboración Propia

Tabla N° 5.1: Detalle de Items de control

ANALISIS DE PREGUNTAS SOBRE CONTROL					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
24. ¿Usted cuenta con un adecuado plan de entrenamiento?	8.6	17.1	34.3	40	
25. ¿Cuenta con un programa de capacitación constante?		22.9	62.9	14.3	
26. ¿Se verifica el cumplimiento de los trabajos ejecutados?			5.7	45.7	48.6
27. ¿Sus capacidades técnicas y profesionales van acorde a sus funciones?				51.4	48.6
28. ¿Alcanza los objetivos trazados?			20	74.3	5.7
29. ¿Identifica posibles mejoras en los procesos establecidos?	11.4	8.6	34.3	34.3	11.4
30. ¿Se lleva un buen control de las actividades realizadas?	5.7	22.9	37.1	31.4	2.9

Elaboración propia

Interpretación

El cuarto objetivo principal de la investigación es Determinar el nivel de control en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur en el distrito de San Juan de Miraflores; Los resultados del cuadro nos muestran que la gestión administrativa cuenta con algunas incertidumbres ya que el 62.9 % indica que solo a veces cuenta con un programa de capacitación, mientras que el 14.3 % indica que solo a veces cuenta con una capacitación constante. Se observa una

fortaleza en el control ya que el 51.4% y 48.6 % considera que casi siempre y siempre relativamente sus capacidades técnica y profesionales van acorde a sus funciones.

Por otro lado podemos observar que el 74.3% alcanza los objetivos trazados mientras que el 20% indica que solo a veces cumple con los objetivos. Referente a la dimensión control el 22.9% considera que casi nunca se lleva un buen control de las actividades realizadas y 31.4 % considera que casi siempre se lleva un buen control.

IV. DISCUSIÓN

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión administrativa en el departamento de obras de distribución de la empresa Tecsur San Juan de Miraflores – 2016. Realizando una vista panorámica de los resultados referente a la opinión de los colaboradores de la empresa Tecsur se obtuvo los siguientes resultados en cuanto a Gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con 57.1 % en cuanto a sus dimensiones la planeación se encuentra en un nivel regular con 45.7 %, la organización se encuentra en un nivel regular con 54.3 %, la dirección se encuentra en un nivel bueno con 57.1 % y finalmente el control se encuentra en un nivel regular con 48.6 %. Para lo cual fue necesario la validez del instrumento a través del juicio de expertos obteniéndose un coeficiente de validación de 73.4 %, la confiabilidad del instrumento a través del alfa de **Cron Bach** es de 0.862 considerándose aceptable. El diseño de la investigación es no experimental transversal descriptivo simple. Por los resultados obtenidos se considera que la población y la muestra tomada fue la adecuada.

Con respecto al objetivo general, se ha determinado que el nivel de gestión Administrativa es regular en el departamento de Obras de Distribución de la empresa Tecsur – San Juan de Miraflores, debido a que se ha encontrado un 57.1 % con tendencia a buena en un 40 % concordando con René (2009), en su tesis sobre la Calidad de la gestión administrativa donde concluye evidencias significativas para determinar el nivel de la gestión administrativa como regular a buena de la universidad nacional de Itapuá así mismo precisa que la elaboración de un cuadro de mando integral aportaría positivamente en la eficiencia de la gestión administrativa.

Con respecto al primer Objetivo, se ha determinado que el nivel de la planeación es Regular con un 45.7%, buena 42.9 %, deficiente con un 11.4 %, según la

percepción de los encuestados en el departamento de Obras de distribución de la empresa Tecsur – San Juan de Miraflores. Concordamos con Silva (2014) en que la planeación en el área implicada es adecuado siendo un resultado positivo para la organización y de gran importancia para el desarrollo de la organización

Con respecto al segundo Objetivo, se ha determinado que el nivel de la organización es regular con un 54.3 %, bueno 20 % y con tendencia a malo en un 25.7 % según los encuestados en el Departamento de Obras de distribución de la empresa Tecsur – San Juan de Miraflores. Enfatizando con Jara (2015) coincidimos que la organización dentro del área a investigar es moderadamente bueno con tendencia a mala.

Con respecto al tercer objetivo, se ha determinado que el nivel dirección en el departamento de Obras de distribución de la empresa Tecsur – San Juan de Miraflores es adecuado considerándose como fortaleza con un de 57.1 %, regular con 34.3 %, deficiente 8.6 %. Estos resultados coinciden con los de Turne (2015) quien llego a concluir que la dirección en la gerencia de administración de la municipalidad de santa Rosa es adecuada con un 44.6 %.

Con respecto al cuarto objetivo, se ha determinado que el nivel control en el departamento de Obras de distribución de la empresa Tecsur – San Juan de Miraflores es regular con un 48.6 %, con tendencia a buena con 37.1%, deficiente 14.3 %. Estos resultados coinciden con los de Castro (2007) quien llego a concluir que el control de la empresa NyC es regular debido a que se controla la mayor parte de sus procesos y tiene una estructura bien definida y conocida por el personal siendo estos elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas. Enfatizando con Juna y Arias (2011) en su desarrollo de tesis sobre la mejora de gestión administrativa se determinó que el control referente a la gestión es buena y ha ayudado a disminuir el porcentaje de errores en el gobierno provincial de Chimborazo.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

Primera: Referente a los resultados obtenidos para el objetivo general, se llega a la conclusión que el nivel de la gestión administrativa es regular con un 57.1 % en el departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016.

Segunda: Referente al primer objetivo específico de la investigación se logró determinar que el nivel es regular con un 45.7 % en cuanto a la planeación en el departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016.

Tercera: Referente al segundo objetivo de la investigación se determinó que la organización es de nivel regular con un 54.3 en el departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016.

Cuarta: Con respecto al tercer objetivo específico se determinó que la dirección se encuentra en un nivel bueno con un 57.1 % en el departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016.

Quinta: En base al cuarto objetivo específico se identificó que el control se encuentra en un nivel regular con un 48.6 % en el departamento de Obras de Distribución en la empresa Tecsur San Juan de Miraflores, 2016.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere desarrollar planes de acción, elaboración de estrategias y buen liderazgo que permitan el alcance de los objetivos previamente es necesario que este sea conocido por cada uno de los colaboradores así como de ser necesario mostrar el logro que se obtiene con el fin de motivar a los colaboradores y comprometerlos con la organización ya que ellos son base fundamental para el desarrollo del proceso administrativo. Con el fin de reducir tiempos y satisfacer al cliente interno y externo la de la organización.

Segundo: Se sugiere desarrollar un cronograma de actividades que permitan visualizar los tiempos necesarios que cubrirán cada actividad, además de medir los tiempos que toma cada proceso en las actividades considerándose desde la más compleja a la misma simple con el fin de determinar si se cuenta con las personas indicadas para cada labor o si hay una excesiva carga laboral.

Tercero: Se sugiere realizar reuniones mensuales con el fin de informar y dar a conocer el estado en que se encuentran las actividades y los objetivos a alcanzar así mismo tener en cuenta las opiniones del colaborador referente a las actividades y que recursos gestionar con anticipación para el cumplimiento de las programaciones. Lo cual generará satisfacción en la empresa, satisfacción del cliente interno y externo debido a que todos estarán satisfechos con los resultados obtenidos.

Cuarto: Se sugiere brindar cursos de Liderazgo a la jefatura a fin de mejorar la comunicación y lograr una retroalimentación positiva, además de implementar actividades que motiven y satisfagan necesidades de los colaboradores para que puedan desarrollarse en distintos aspectos tanto profesionales como personales lo cual influirá e impactará positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Quinto: Se sugiere desarrollar programas y capacitaciones a los colaboradores con el fin de brindarles las herramientas necesarias para logren mejoras e identifiquen errores en los procesos y desarrollen mejora en los procesos estos deberán ser medidos para garantizar si están aportando positivamente en el cumplimiento de los objetivos.

VIII. REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, L. (2003). Organización de un modelo de Excelencia en la gestión de la calidad institucional. Colombia.
- Arrieta, J. (2002). La administración de operaciones. Revista EAFIT N°127 <<Administración Estratégica Conceptos y Casos>>
- Andrés, J (2008). *Gestión administrativa*. Valencia: UPV
- Castro, Y. (2007). *Diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A.* (Tesis especialista en gerencia, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado) (Acceso el 10 de Mayo del 2015 Universidad de Itapúa)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw Hill
- Domínguez, P. (2006) *Introducción a la gestión Empresarial*. Europa: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Heinz (2005). Gestión en empresas responsables. Tercera edición: Edición de Thompson Arthur y Strickland.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano
- Jara Aquino, B. (2015). *Gestión administrativa en el área de la Sub-Gerencia de desarrollo económico de la municipalidad de Puente Piedra*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 04 de Junio del 2016)

James, P. (2004). *Gestión de Calidad*.

Recuperado de <http://www.robertexto.com/archivo1/liderazgo.htm>

Juna, I. y Arias, P (2011). *Plan de Mejora de Gestión Administrativa, a través de la auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo*. (Tesis de Ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

Koontz y Weihrich (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Editorial McGraw Hill

Martínez, M. (2005). *Metodología y Técnicas de Investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI editores S.A

Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. México: Limusa

Reyes, A. (2007). *Administración del personal: Fundamentos de administración*. Segunda edición: Editorial trillas

Rodríguez, P. (2008): "Material de Seminario de Tesis". (Guía Para Diseñar Proyectos de Investigación de Tesis del Doctorado en Estudios Fiscales de la FCA de la UAS).

Sallenave, J (2002). *Gerencia Integral: No le tema a la competencia, témele a la incompetencia*. Grupo Norma.

Silva Guillen, O. (2014). *Gestión administrativa en el área de Transporte de la empresa Química Suiza*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 04 de Junio del 2016)

Turne Corzo, M. (2015). *Gestión administrativa de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa*. (Tesis de Licenciado, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 04 de Junio del 2016)

Velázquez (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad Nacional de Itapúa*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Itapúa) (Acceso el 05 de Junio del 2016)

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
TÍTULO: "Gestión Administrativa del Departamento Obras de Distribución en la empresa Tecsur - SJM, 2016"							
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CUESTIONARIO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el Departamento Obras de Distribución en la empresa Tecsur –SJM, 2015?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1. ¿Cuál es el nivel de planificación en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015? 2. ¿Cuál es el nivel de organización en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015? 3. ¿Cuál es el nivel de dirección en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015? 4. ¿Cuál es el nivel de control en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de la gestión administrativa en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Determinar el nivel de la planeación en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015. 2. Determinar el nivel de organización en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015. 3. Determinar el nivel de la dirección en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015. 4. Determinar el nivel de control en el departamento de obras de distribución en la empresa Tecsur, SJM, 2015</p>	Gestión Administrativa	Hurtado (2008, p.46) indica que la gestión administrativa como proceso de la administración están diseñada para el logro de los objetivos mediante los recursos humanos y otros llegándose a dar a través de la planeación, organización, dirección, ejecución y control	Hurtado (2008, p.46) indica que la gestión administrativa tiene 4 elementos fundamentales y que sin ellos sería imposible hablar de gestión administrativa a los cuales son: Planeación, organización, dirección y control. .	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Trabajos realizados en tiempo estipulados. · Cumplimiento de objetivos · Estrategias · Conocimiento de las funciones. · Progreso de Objetivos · Motivación · Comunicación · Liderazgo · Desempeño laboral · Identificación de mejoras en el proceso 	

ENCUESTA 01

EDAD:

SEXO: (F) (M)

EMPRESA: TECSUR S.A

ÁREA: OBD

ESCALA:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ALTERNATIVAS				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN					
INDICADOR: TRABAJOS REALIZADOS EN TIEMPO ESTIPULADOS					
1. ¿Usted culmina sus actividades en el tiempo indicado por su jefe?					
2. ¿Las tareas diarias son programadas con anticipación?					
3. ¿Se desarrollan planes a corto, mediano y largo plazo?					
4. ¿Usted se organiza antes de realizar sus funciones?					
INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS					
5. ¿Conoce los objetivos del área a corto plazo?					
6. ¿Los tiempos previstos para el desarrollo de actividades son las adecuadas?					
7. ¿Los objetivos dan a conocer claramente de lo que se requiere conseguir?					
8. ¿Los objetivos de la organización son comunicados oportunamente?					
9. ¿Su jefe inmediato establece metas para llevar a cabo los objetivos?					
INDICADOR: DESARROLLO DE ESTRATEGIAS					
10. ¿En el DOD se desarrollan estrategias para mejorar procesos deficientes?					
11. ¿El DOD cuenta con puntos claves para el desarrollo de objetivos estratégicos?					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN					
INDICADOR: CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES					
12. ¿Tiene definida sus funciones y los procedimientos de estos?					
13. ¿Se encuentra establecido por escrito las responsabilidades?					
14. ¿Usted se siente comprometido con las tareas a desarrollar?					
INDICADOR: PROGRESO DE OBJETIVOS					
15. ¿Usted es informado acerca del logro de objetivos?					
16. ¿Los objetivos propuestos son posibles de cumplir?					
17. ¿Le facilitan los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?					
DIMENSIÓN DIRECCIÓN					
INDICADOR: MOTIVACIÓN					
18. ¿Usted recibe algún tipo de motivación por su jefe inmediato?					
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN					
19. ¿Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible?					
20. ¿Usted entiende con facilidad la información que desean transmitir sus compañeros?					
INDICADOR: LIDERAZGO					
21. ¿Busca su jefe inmediato una comunicación con sus colaboradores?					
22. ¿Su jefe delimita claramente la responsabilidad para cada decisión?					
23. ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva?					
DIMENSIÓN CONTROL					
INDICADOR: DESEMPEÑO LABORAL					
24. ¿Usted cuenta con un adecuado plan de entrenamiento referente a sus funciones?					
25. ¿Cuenta con un programa de capacitación constante?					
26. ¿Se verifica el cumplimiento de los trabajos ejecutados?					
27. ¿Sus capacidades técnicas y profesionales van acorde a sus funciones?					
28. ¿Alcanza los objetivos trazados?					
INDICADOR: IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL PROCESO					
29. ¿Identifica posibles mejoras en los procesos establecidos para mejorar la calidad del trabajo?					
30. ¿Se lleva un buen control de las actividades realizadas?					

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigosa, F. Romeo
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima-Este
- I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta Gestión Administrativa
- I.5. Autor del instrumento: Karla Beatriz Niquen Julca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				77	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				77	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				77	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				77	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				77	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				77	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				77	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				77	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03		✓		
04	✓			
05	✓			
06		✓		
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11				

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				✓
24				✓
25				✓
26				✓
27				✓
28				✓
29			✓	
30			✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Debe mejorar la coherencia, pertinencia y redacción de las preguntas 3, 6, 23, 26, 27, 28 y 30

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

77%

San Juan de Lurigancho, 28 de Abr del 2015

Firma de experto informante

DNI: 01212856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: DELGADO ARENAS, RAUL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INV.
 I.3. Especialidad del experto: Dr. RM CC. EE
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Karla Beatriz Niquen Julca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12		UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO				
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

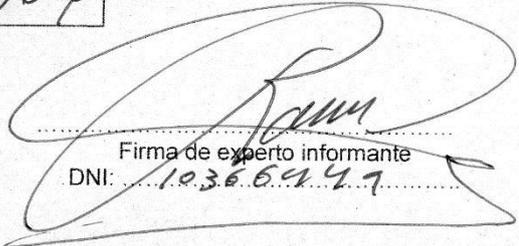
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 03 de 05 del 2016



Firma de experto informante
DNI: 10366947

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUASNABAR UGARTE, FERNANDO ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C. UNIV. CESAR VALLEJO
 I.3. Especialidad del experto: PROYECTOS - FINANZAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Karla Beatriz Niquen Julca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			60		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

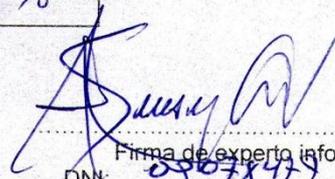
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 4 de 5 del 2016



Firma de experto informante

DNI: 85678475

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Jana Miranda Robel Alexandra
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC.
 I.3. Especialidad del experto: Administración de Negocios
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				65	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				65	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				61	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12			
13			
14			
15		UCV	
16			UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
17	/		
18	/		
19	/		
20	/		
21	/		
22	/		
23	/		
24	/		
25	/		
26	/		
27	/		
28	/		
29	/		
30	/		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

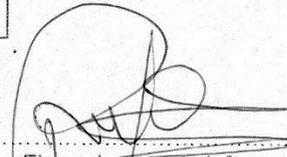
.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75

San Juan de Lurigancho, 06 de Mayo del 2016



Firma de experto informante

DNI: 42312593

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Marco Antonio Carilla Mener

I.2. Cargo e Institución donde labora: _____

I.3. Especialidad del experto: _____

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____

I.5. Autor del instrumento: Karla Bedniz Niquen Julca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

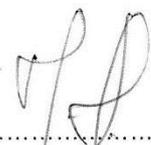
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 06 de Mayo del 2016



Firma de experto informante
 DNI: 10010331

1. ¿Usted culmina sus actividades en el tiempo indicado por su jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	8,6	8,6	8,6
	a veces	11	31,4	31,4	40,0
	casi siempre	18	51,4	51,4	91,4
	siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

2. ¿Las tareas diarias son programadas con anticipación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	11,4	11,4	11,4
	a veces	17	48,6	48,6	60,0
	casi siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

3. ¿Se desarrollan planes a corto, mediano y largo plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,7	5,7	5,7
	casi nunca	10	28,6	28,6	34,3
	a veces	22	62,9	62,9	97,1
	casi siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

4. ¿Usted se organiza antes de realizar sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,9	2,9	2,9
	casi nunca	4	11,4	11,4	14,3
	a veces	3	8,6	8,6	22,9
	casi siempre	24	68,6	68,6	91,4
	siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

5. ¿Conoce los objetivos del área a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	5,7	5,7	5,7
	casi siempre	10	28,6	28,6	34,3
	siempre	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

6. ¿Los tiempos previstos para el desarrollo de actividades son las adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,9	2,9	2,9
	casi nunca	8	22,9	22,9	25,7
	a veces	17	48,6	48,6	74,3
	casi siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

7. ¿Los objetivos dan a conocer claramente de lo que se requiere conseguir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	6	17,1	17,1	17,1
	a veces	12	34,3	34,3	51,4
	casi siempre	13	37,1	37,1	88,6
	siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

8. ¿Los objetivos de la organización son comunicados oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
	a veces	14	40,0	40,0	54,3
	casi siempre	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

9. ¿Su jefe inmediato establece metas para llevar acabo los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	a veces	30	85,7	85,7	88,6
	casi siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

10. ¿Se desarrollan estrategias para mejorar procesos deficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	14,3	14,3	14,3
	casi nunca	10	28,6	28,6	42,9
	a veces	9	25,7	25,7	68,6
	casi siempre	10	28,6	28,6	97,1
	siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

11. ¿Cuenta con puntos claves para el desarrollo de objetivos estrategicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	11,4	11,4	11,4
	casi nunca	10	28,6	28,6	40,0
	a veces	19	54,3	54,3	94,3
	casi siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

12. ¿Tiene definida sus funciones y los procedimientos de estos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	11,4	11,4	11,4
	casi siempre	22	62,9	62,9	74,3
	siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

13. ¿Se encuentra establecido por escrito las responsabilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	5	14,3	14,3	14,3
	casi siempre	19	54,3	54,3	68,6
	siempre	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

14. ¿Usted se siente comprometido con las tareas a desarrollar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	35	100,0	100,0	100,0

15. ¿Usted es informado acerca del logro de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	14,3	14,3	14,3
	casi nunca	10	28,6	28,6	42,9
	a veces	14	40,0	40,0	82,9
	casi siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

16. ¿Los objetivos propuestos son posibles de cumplir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	7	20,0	20,0	20,0
	casi siempre	26	74,3	74,3	94,3
	siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

17. ¿Le facilitan los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	a veces	5	14,3	14,3	14,3
	casi siempre	21	60,0	60,0	74,3
	siempre	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

18. ¿Usted recibe algún tipo de motivación por su jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,7	5,7	5,7
	casi nunca	10	28,6	28,6	34,3
	a veces	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

19. ¿Su jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	8	22,9	22,9	22,9
	casi siempre	20	57,1	57,1	80,0
	siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

20. ¿Usted entiende con facilidad la información que desean transmitir sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	5,7	5,7	5,7
	casi siempre	19	54,3	54,3	60,0
	siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

21. ¿Busca su jefe inmediato una comunicación con sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
	a veces	13	37,1	37,1	51,4

	casi siempre	14	40,0	40,0	91,4
	siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

22. ¿Su jefe delimita claramente responsabilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	14,3	14,3	14,3
	casi nunca	6	17,1	17,1	31,4
	a veces	20	57,1	57,1	88,6
	casi siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

23. ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	11,4	11,4	11,4
	casi nunca	10	28,6	28,6	40,0
	a veces	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

24. ¿Usted cuenta con un adecuado plan de entrenamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	8,6	8,6	8,6
	casi nunca	6	17,1	17,1	25,7
	a veces	12	34,3	34,3	60,0
	casi siempre	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

25. ¿Cuenta con un programa de capacitación constante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	22,9	22,9	22,9

	a veces	22	62,9	62,9	85,7
	casi siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

26. ¿Se verifica el cumplimiento de los trabajos ejecutados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	5,7	5,7	5,7
	casi siempre	16	45,7	45,7	51,4
	siempre	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

27. ¿Sus capacidades técnicas y profesionales van acorde a sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	18	51,4	51,4	51,4
	siempre	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

28. ¿Alcanza los objetivos trazados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	7	20,0	20,0	20,0
	casi siempre	26	74,3	74,3	94,3
	siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

29. ¿Identifica posibles mejoras en los procesos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	11,4	11,4	11,4
	casi nunca	3	8,6	8,6	20,0
	a veces	12	34,3	34,3	54,3
	casi siempre	12	34,3	34,3	88,6

siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

30. ¿Se lleva un buen control de las actividades realizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido nunca	2	5,7	5,7	5,7
casi nunca	8	22,9	22,9	28,6
a veces	13	37,1	37,1	65,7
casi siempre	11	31,4	31,4	97,1
siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Lima, 19 de Abril del 2016

TECSUR S.A.

Estimados y distinguidos Sres.

Me place extenderle un cordial saludo, en ocasión de solicitarle me brinde el permiso para realizar el proyecto de tesis con nombre "Gestión Administrativa y satisfacción Laboral en el departamento de Obras de Distribución" en su prestigiosa empresa TECSUR S.A y acceso a la misma con fines de obtener información que me permita desarrollar mi proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.

En adicción consideran oportuno para su empresa, la sociedad y ellos que se realice su proyecto de tesis en la misma, y cuyo estudio y/o proyecto de tesis contribuirá e impactara en dicha organización positivamente. Esta investigación generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente tanto en la Gestión Administrativa como en las consecuencias que pueden repercutir en las organizaciones la insatisfacción laboral y la mala gestión administrativa. La investigación permitirá dar una solución verídica que aporte al mejoramiento de la gestión administrativa generando mayor rentabilidad a la empresa y logrará que los colaboradores se sientan identificados y satisfechos laboralmente incrementando así su rendimiento en sus funciones.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente,



KARLA BEATRIZ ÑIQUEN JULCA

CEL. 942820596

PROCEDE



Ing. Enrique Quintana Flores
Dpto. Obras de Distribución
TECSUR S.A.

KARLA 00777

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.monografias.com Fuente de Internet	2%
2	clubensayos.com Fuente de Internet	2%
3	www.eumed.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%
5	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
6	caaeii.cl Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
9