



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Análisis de la Gestión Administrativa desde la Perspectiva del
Personal en la Empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Burga Arisa, Karina (ORCID: 0000-0003-0367-0272)

ASESOR:

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por su afecto y comprensión en este trayecto de continuo aprendizaje.

A todos aquellos familiares que me ayudaron con palabras motivadoras para seguir en mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios

por brindarme salud para realizar mi tesis a mis padres por la confianza brindada.

A los profesores que a lo largo de la carrera me ayudaron con enseñanza y dedicación para seguir adelante con el proyecto.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|----------------------------------------------------------------|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 24 |
| IV. RESULTADOS..... | 25 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS..... | 37 |
| ANEXOS | 51 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable Gestión Administrativa | 20 |
| Tabla 2: Muestra poblacional | 21 |
| Tabla 3: Escala para el instrumento | 22 |
| Tabla 4: Validación de instrumento por expertos | 23 |
| Tabla 5: Análisis de fiabilidad | 24 |
| Tabla 6: Alfa de Cronbach | 24 |
| Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la gestión administrativa | 25 |
| Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la planeación | 26 |
| Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la organización | 27 |
| Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la integración | 28 |
| Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dirección | 29 |
| Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a control | 30 |

Índice de gráficos y figuras

| | Pág. |
|-------------------------------------------------|------|
| Figura 1: Niveles de la gestión administrativa. | 25 |
| Figura 2: Niveles de la planeación. | 26 |
| Figura 3: Niveles de la organización. | 27 |
| Figura 4: Niveles de integración. | 28 |
| Figura 5: Niveles de la dirección. | 29 |
| Figura 6: Niveles del control. | 30 |

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “análisis de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL. La investigación según su finalidad fue del tipo aplicada y nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 30 trabajadores y la muestra se constituyó en 35 trabajadores, siendo el tipo de muestra fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios debidamente validados mediante de juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cron Bach: (0.992), demostrando según los resultados una alta confiabilidad. Sin embargo, se concluyó que los empleados de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el periodo 2019 consideraron que la gestión administrativa fue “regular”, casi siempre hay gestión administrativa contestó un 48,6%, siempre 25,7%, algunas veces 17,1% y casi nunca 8,6%. Según los resultados, los empleados consideraron que el proceso de control en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el periodo 2019 fue deficiente.

Palabras clave: Administración, gestión administrativa, construcción.

Abstract

The present work of investigation titled "analysis of the administrative management from the perspective of the personnel in the company M&R Topography and Engineering EIRL. The research according to its purpose was of the applied type and descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population consisted of 30 workers and the sample consisted of 35 workers, the type of sample being simple random probabilistic. The technique used to collect information was through a survey and the data collection instruments were from questionnaires duly validated through expert judgments whose reliability was determined through the Cron Bach Alpha statistic: (0.992), showing according to the results a high reliability. However, it was concluded that the employees of the company M&R Topography and Engineering EIRL located in the district of San Juan de Lurigancho in the period 2019 considered that the administrative management was "regular", there is almost always administrative management answered 48.6% , always 25.7%, sometimes 17.1% and almost never 8.6%. According to the results, the employees considered that the control process in the company M&R Topografía e Ingeniería EIRL located in the district of San Juan de Lurigancho in the period 2019 was deficient.

Keywords: Administration, administrative management, construction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la creciente competencia que enfrentan las empresas, ha permitido desarrollar desafíos en mejora de la eficiencia y de la eficacia en las organizaciones, sobre todo en orientación a responder las expectativas y exigencias del cliente; es por ello que se debe tener en cuenta la calidad del servicio brindada al cliente, pues, durante estos tiempos, las organizaciones se encuentran comprometidas con sus clientes mediante la implementación de estrategias que ayudan a satisfacer la necesidad del cliente exigente. En el sector de la construcción se presentan casos complejos y un conjunto de características específicas que establecen condiciones en la gestión de las empresas constructoras que se hallan actualmente en el mercado. A su vez, existe gran preocupación en otros mercados europeos por canalizar mejor la información para realizar una mejor gestión empresarial el cual incluye a las empresas constructoras.

A pesar de sus esfuerzos, los contratiempos que enfrentan los sectores productivos en el ámbito de la construcción son varios, entre ellos se pueden mencionar: la baja su producción, la baja calidad, los riesgos de nivel alto en desastres, modificaciones en el plazo y presupuesto establecido. Como efecto se hace presente la exigencia de observar innovadoras formas para gestionar en estas áreas. En ese sentido, los proyectos de construcción que se ejercen en contextos tradicionales en los que el caos y la improvisación abundan, persisten frecuentemente la mala comunicación, información ausente o deficiente, sobre los procesos realizados, asignación inexacta para los recursos, coordinaciones que no se efectúan para la toma de decisiones, entre muchos otros efectos cuyas repercusiones afectan tanto a la empresa como al cliente.

Por lo tanto, el fin primordial reflejado en este trabajo de investigación consistió en la realización de un planeamiento idóneo de obra, capaz de abarcar toda etapa del proyecto de construcción, partiendo de una previa etapa hasta la ejecución, incluyendo el proyecto en marca, así como la etapa final. Dentro del contexto planteado, este estudio presentó como objetivo principal el análisis de la gestión administrativa. Es imprescindible reiterar que la planificación en las obras es muy importante para conseguir una buena gestión integral. Todo el

equipo debe conocer como desempeñarse en cada etapa del proyecto y que estas se adapten al tiempo de ejecución para lograr un trabajo satisfactorio. A nivel internacional, aún existen empresas que no realizan una adecuada gestión administrativa y que no brinden un servicio de calidad a sus clientes, por consecuencia se encuentran en un proceso de declive. Uno de los casos internacionalmente conocidos y que demostraría un deficiente manejo administrativo es el de la empresa Eastman Kodak Company conocido como Kodak creada por George Eastman.

Al respecto, Bañuelos, Pérez y Vega (2012) mencionan que los aspectos en los que inciden el éxito o el declive de una empresa se basan en una excesiva confianza, el no implementar una visión global, una estructura burocrática y una absurda resistencia al cambio de la revolución digital, así como también el descuido a los clientes y la renovación en la comercialización. Por lo tanto, todas las organizaciones, tienen presente que la razón de ser de una organización son los clientes, ya que son ellos que nos ayudan a crecer y mantenernos en un mercado competitivo, es por ello que un cliente debe recibir una adecuada calidad de servicio. A nivel nacional, según lo indicado por Aurys Consulting y G de Gestión (2016), todas las organizaciones buscan competitividad a fin de alcanzar un posicionamiento en el mercado nacional, pero en estos tiempos la competencia es agresiva y desleal, ya que en el Perú existen empresas extranjeras que dificultan el crecimiento de las grandes, medianas y pequeñas empresas nacionales, para ello se debe realizar una adecuada gestión administrativa y superar a los competidores, pero se cabe destacar que en el Perú, no hay productividad pese a constituirse en una de las actividades más relevantes que coadyuvan a afrontar una crisis económica que pueda presentarse en el país, porque se observa que diversas empresas peruanas gestionan negativamente en la productividad como el exceso de burocracia, la falta de flexibilidad laboral, el enfoque de los objetivos a corto y largo plazo, pero también existen factores que conducen a la mejora de la productividad como el entorno empresarial y el adecuado manejo administrativo, en lo cual permitirá el crecimiento óptimo de la organización.

En la actualidad, el Perú establece una economía estable, en lo cual se refleja en el crecimiento del volumen de consumo y producción, debido al

crecimiento sostenible de diversas industrias, así como una balanza de pagos equilibrada, observándose una evolución favorable en el contexto latinoamericano por la calidad de los productos como por los precios competitivos que se disponen. Por otro lado, los productos de la industria gráfica mantienen una alta rotación, lo cual significa que la demanda de los productos es continua y estos productos son: publicidad corporativa, afiches, cuadernos, libros, revistas, calendarios, trípticos, dípticos, volantes, etiquetas entre otros. En cuanto a la tecnología, la impresión suele manejarse de manera digital por lo que se considera una ventaja diferenciadora frente a otras empresas competidoras, pues se ofrecen mejores resultados a respecto a los costos y tiempos productivos.

El estudio abarcó el desarrollo de las actividades laborales por parte del personal de una empresa del rubro de construcción que se evoca específicamente al estudio topográfico y los servicios complementarios. La empresa tiene 12 años en el mercado y ha logrado posicionarse exitosamente con su clientela a pesar de la competencia numerosa y de la continua exigencia de los clientes. La empresa ha ido creciendo en clientela, así mismo también crece el número de trabajadores que fueron incrementándose juntamente con la actividad laboral. El crecimiento de la población trabajadora en la empresa se caracteriza por haber sido contratada a medida que crecía el nivel de servicio, de modo que el proceso de selección era corto y poco profundo. Los trabajadores por lo general son sólo eficaces porque cumplen con su labor, pero los niveles de desempeño están muy por debajo del nivel deseado.

Los trabajadores de la empresa son en su mayoría técnicos especializados en la toma de medidas o dimensionado de grandes extensiones de terreno irregular. Las obras donde son destacados para realizar los trabajos son en provincia en su mayoría. Luego de inspeccionar día a día las quejas de los clientes, las entrevistas con los empleados y de supervisar aleatoriamente los trabajos en provincias se ha encontrado que el personal posee las siguientes deficiencias: No cuentan con supervisión en campo, falta de predisposición al trabajo, no cuenta con procedimiento estándar para atención, no se sienten motivados a seguir la visión y misión de la empresa, poca organización en el trabajo, falta de capacitación en equipos nuevos, falta de supervisión y no usan EPPS correspondiente para los trabajos en campo (Tal como se puede observar

en el anexo) Por ello se desea realizar un estudio más profundo con instrumentos especializados para poder medir su predisposición al trabajo y el nivel de satisfacción que poseen con respecto a la empresa en relación a sus expectativas de desarrollo profesional y personal. La mala gestión en las obras no siempre son problemas causados por el responsable de dicha gestión. En esta investigación se trata de aportar valor y no de repetir lo que es muy conocido y obvio, siendo importante para ello saber qué se está haciendo mal o qué se puede hacer mejor.

Entre las actividades más comunes dentro de una población se hallan las ejecuciones de obras civiles que se enfocan en la instalación o mantenimiento de determinadas estructuras, así como de la construcción de edificaciones. Sin embargo, pese a la problemática existente, la mayoría de estas obras se producen en zonas en las que existen instalaciones con algún tipo de arbolado, generando dificultad e interferencia en grado mayor o menor, razón por la cual, el Colegio de Ingenieros de Lima, Agrícolas y Peritos de Agrícolas de Lima, abordó la realización de consensos para establecer la normativa y sugerencias a ser incluidas dentro de las Normas Técnicas de Jardinería, la que se orienta a la protección de cualquier ejemplar ante los posibles y diversos daños del que pudieran ser objeto. De esta manera, se observan la diversidad de causas de daño a ser tomadas en cuenta para la realización de obras en entornos arbolados. En la búsqueda de solucionar cada problema es tarea difícil y más cuando la condición particular de cada acción no da acceso a la elaboración de procedimientos estándares para cada caso.

Como problema general, se consideró: ¿Cómo se desarrolla la Gestión Administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018?

Asimismo, planteamos los siguientes problemas: ¿Cómo se desarrolla la planeación de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? ¿Cómo se desarrolla la organización de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? ¿Cómo se desarrolla la integración de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? ¿Cómo se desarrolla la dirección de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la

empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? ¿Cómo se desarrolla el control de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018?

Respecto a la justificación, la investigación se efectuó porque es un proceso que conlleva a realizar contribuciones en el conocimiento referente a la gestión administrativa, dado que sus hallazgos han de sistematizarse y así considerar posibles oportunidades para la mejora en la aplicación de la ciencia administrativa, pues además se profundizó en las funciones en la administración.

De acuerdo con ello, los resultados podrán ser de utilidad no solo a la empresa que es objeto de estudio, sino a todos aquellos gerentes de organizaciones que presenten las mismas condiciones problemáticas referente a las dimensiones de la gestión administrativa, pudiéndose gestionar acciones de planificación y de prevención para beneficio de todos los miembros que conforman las empresas constructoras o afines.

Asimismo, el estudio se puso a disposición de toda empresa para contribuir de algún modo a su competitividad para lograr una diferenciación efectiva, seguida de un buen posicionamiento, brindando un producto de calidad junto a un servicio esperado por el cliente.

Así también, realizada esta investigación, constituye un antecedente más para futuros estudios. Por último, ha sido de gran importancia para la autora de estas indagaciones, pues le ha permitido poner en práctica sus conocimientos universitarios en gestión administrativa y ganar experiencia en la observación entre lo teórico y práctico.

Por tratarse de una investigación de nivel descriptivo, no existió la necesidad de desarrollar una hipótesis, pues se fue generando al ir avanzando el estudio.

En cuanto a su objetivo general, consistió en determinar cómo se desarrolla la Gestión Administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018.

Respecto a sus objetivos específicos, se consideraron: Analizar cómo se desarrolla la planeación de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018; analizar cómo se desarrolla la organización de la gestión administrativa desde la

perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018; analizar cómo se desarrolla la integración de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018; analizar cómo se desarrolla la dirección de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018, analizar cómo se desarrolla el control de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima2018.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio se revisaron antecedentes internacionales:

García (2015) en su tesis “La gestión administrativa y su incidente en la calidad del servicio de la empresa de Transporte de Pasajeros Flota Bolívar”, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, contó por objetivo general determinar los parámetros que existen en la gestión administrativa y su asociación a la calidad de los servicios ofertados. Las teorías que se utilizaron fueron de Harrigton, menciona lo importante que es la administración en una empresa ya que es la base para llegar al éxito y a un crecimiento sólido y Moreno, nos menciona que la calidad es lo que cubre las necesidades o expectativas del cliente. La metodología que utilizó fue descriptiva, correccional y diseño no experimental, también se utiliza el método deductivo y analítico, ya que se utilizaron teorías para las variables para explicar la situación en que se encuentra la empresa de transportes.”, sugiriéndose elaboración de planes en su gestión administrativa para un adecuado desempeño. La población incluyó a la Cooperativa de Transportes Interprovinciales. Como conclusión, se puede decir que la implementación del manual de funciones y procedimiento ayuda a mejorar la estructura organizacional y que los colaboradores se encuentren comprometidos con la empresa, por ende, una mejor rentabilidad.

El aporte de este antecedente brindó los conocimientos de los métodos estratégicos para mejorar la gestión administrativa como es el manual de funciones y procedimientos, que es fundamental para los colaboradores para su mejor desempeño laboral y por ende brindar una mejor calidad de servicio.

Quimi (2016) en su tesis “Modelo De Gestión Administrativa Para Mejorar La Calidad Del Servicio Público De Correos Del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2014” Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador. Su objetivo general consistió en la mejora de su gestión administrativa para brindar una adecuada calidad de servicio. La teoría utilizada de Alfonso Tamayo, que sostiene que existen modelos administrativos que cambian mediante su entorno y sostienen que las características inherentes de un servicio deben satisfacer las necesidades que tiene el cliente. De acuerdo con ello, la metodología contó con el sustento teórico, aplicando en el diseño los métodos

cualitativo y cuantitativo, es decir, mixto. Mostró asimismo, seguir un nivel descriptivo, correlacional y de diseño no experimental, también se utilizó el método deductivo ya que se observaron diversas teorías de los fundadores de la administración. Se llegó a la conclusión que la comunicación no es efectiva creando dudas entre los servidores públicos en cuanto al buen desempeño de una gestión administrativa. Además, 59% de los clientes encuestados manifestó que es indispensable un Modelo de Gestión Administrativa, mientras el 41% indicó que la calidad de servicio es buena.

El aporte de este antecedente demostró que las instituciones públicas buscan mejorar en su gestión administrativa, mediante capacitaciones mensuales para la obtención de rendimiento positivo a sus colaboradores encontrándose comprometidos con la empresa, esto permitirá a la institución una mejor calidad en relación al servicio que se presta a sus usuarios y clientes. Nos ayuda a considerar una reimplementación de un modelo de gestión administrativa para perfeccionar la utilización de recursos.

Basantes (2014) en la investigación “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, su finalidad consistió en determinar si un modelo de gestión administrativa es capaz de incidir en la calidad de servicio. La teoría señala que una gestión de calidad forma parte de una estrategia en la cual los colaboradores están implicados para satisfacer las necesidades del cliente. La metodología de estudio aprobó el sustento teórico, aplicado en el diseño basado en los métodos cualitativo que utilizó fue descriptiva correccional y diseño no experimental, ya que se permitió examinar la relación de las variables independientes y dependientes. Se concluyó que los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato carecen de aptitud para la debida atención al cliente, obteniendo 73% que manifiestan que no han observado cambio alguno en la institución pública en estudio. Sin embargo, el 27 % indica que hay cambios, señalando que al realizar asesoramientos a los colaboradores mejora la calidad de servicio prestada por esta organización municipal.

El aporte de este antecedente nos demuestra que los colaboradores de la organización son fundamentales para un mejor desarrollo en la gestión

administrativa, ya que la organización depende de sus recursos humanos para un mejor desarrollo en el mercado nacional o internacional. Nos ayuda para la adaptarnos en los cambios tecnológicos.

Monzón (2014), en la investigación “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los asesores de negocio de la financiera edificar oficina Huachipa de la ciudad de Lima”, para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Cesar Vallejo. Como objetivo general señaló el determinar si existe asociación entre gestión administrativa y calidad de servicio. La teoría utilizada es Louffat (2012) para la variable gestión administrativa, y por otro a Tur, Peiro, Moliner, y Potocnik (2010) para la variable Calidad del Servicio menciona que la calidad de servicio cuenta con 10 dimensiones que ayuda a establecer una mejor calidad. La metodología para este estudio fue de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y recolección de datos en tiempo transversal. Tanto la población como la muestra refirió a 42 colaboradores que tienen el cargo de asesores de negocio de Financiera Edyficar, ubicados en Huachipa. Se utilizó un instrumento de tipo Likert mediante encuestas. El resultado obtenido por SPSS 21, aplicando correlación Spearman arrojó 0,501 con una p valor de 0,000. Concluyó así que sí existe la relación entre las variables ya que los colaboradores trabajan en equipo y que los clientes se encuentran satisfechos a la atención recibida.

El aporte de este antecedente nos demuestra en el planteamiento del problema, pudiéndose examinar en ella el tratamiento de la problemática con sus interrogantes. Es posible decir que la relación entre las variables y que los colaboradores trabajen en equipo llevará a que los clientes se encuentran satisfechos a la atención.

Merino (2014), en su tesis “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la estación de servicio la Chira del distrito de Chorrillos-Lima”, para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo general consistió en identificar correlación dada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. La teoría aplicada refiere a Konntz & Weinhrich al tratar la variable gestión administrativa y Caninice Cruz & Gonzales en referencia a la variable calidad del servicio. De acuerdo con ello, se señala que la gestión administrativa es el proceso por el cual se cumplen los objetivos y metas de la organización, y los gerentes cumplen funciones y toman decisiones para mejorar la productividad

de la organización y Caninice, Cruz y Gonzales nos menciona que la calidad de servicio abarca los deseos y necesidades del consumidor. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, diseño no experimental. La población y la muestra se remitieron a los 20 trabajadores de la Estación de Servicio La Chira, por muestreo censal. La técnica consistió en el uso de la encuesta, para cuyo cuestionario se obtuvo una confiabilidad de 0,754 en gestión administrativa y 0,887 respecto a la calidad de servicio. Se concluyó que existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio. Mediante Rho Spearman se obtuvo un r de 0,661 con un p -valor de 0,000. Detallaron que este aporte en el marco teórico brinda una visión clara en las definiciones de las variables.

El aporte de este antecedente generó el compromiso de comprobar si el colaborador de la organización se encuentra comprometido con sus labores, así podrá ayudar a mejorar la productividad y por ende una mejor rentabilidad.

Melgarejo (2017) en su tesis “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa M&G Frio S.A.C. de Lima, 2017”, Universidad Cesar Vallejo de Lima. Como objetivo general se buscó determinar asociación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio. La teoría aplicada correspondió a Fayol (1916), señalando que la administración abarca las operaciones empresariales, financieras, seguridad, contabilidad, administrativas (prevención, organización, mando, coordinación y control). La metodología que utilizó fue descriptiva, correlacional y diseño no experimental. Entre sus resultados, se halló que es buena la gestión administrativa en 50% y la calidad de servicio es dispersa con un resultado de 28,9%. En cuanto a la relación, usando Rho de Spearman, se encontró relación entre gestión administrativa y calidad del servicio moderada de 0,631. El promedio de la validación del instrumento Gestión Administrativa fue de 73%.

El aporte de este antecedente condujo a considerar las correlaciones encontradas por otros investigadores respecto a la gestión administrativa, valorando estos análisis como realmente significativa en la aplicación práctica con el cliente.

Las teorías relacionadas al tema fueron revisadas considerando como relevantes las definiciones de diversos autores, como las siguientes:

Munch (2014) sostiene que “la gestión administrativa es el proceso de

coordinar y optimizar los recursos para lograr eficacia, calidad, productividad y competitividad, y por consiguiente los objetivos trazados de la organización, por otro lado, el ámbito competitivo es cada vez más fuerte, es por ello que hoy en día las empresas, tienen el deber ofrecer productos o servicios de calidad, con mejores costos y beneficios con la finalidad de lograr la aceptación del mercado” (p.3).

En cuanto a la importancia en la gestión administrativa, se encuentran los objetivos, la eficiencia y la competitividad.

Objetivos: En referencia a los fines y resultados en los que la administración está enfocada.

Eficiencia: Lo que refiere a la obtención del logro de objetivos en plazos determinados y con máxima calidad.

Competitividad: En referencia a la capacidad organizacional para desarrollar ventajas competitivas con respeto a los consumidores de sus productos y servicios con un valor agregado en cuanto a costos, beneficios, atributos y calidad.

Calidad: Lo que mediante los cumplimientos de requisitos del cliente nos lleva a un resultado de satisfacción.

Coordinación de recursos: consiste en la optimización de recursos para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración

Productividad: Refiere a utilizar menos recursos para la obtención de máximos resultados, en consideración de la eficiencia y la eficacia.

Como características en la Administración, se señalan las siguientes, en cuanto que:

Universalidad: Pues, es indispensable en todo grupo social esta características, se trate de una empresa privada o pública o en cualquier institución.

Valor instrumental: Dado a que su uso tiene por finalidad la puesta en práctica de la administración, por lo que es un medio eficaz para alcanzar los objetivos de un grupo empresarial.

Multidisciplinar: Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencia y técnicas.

Flexibilidad: los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican

Las dimensiones de la gestión administrativa por Munch (2014) menciona que son planeación, organización, integración, dirección y control.

Planeación: Es el proceso que establece hacia donde se dirige la organización, para alcanzar los objetivos, misión y visión, ya que el éxito de la

organización depende de la planeación, pero también establece alternativas para enfrentar los riesgos del mercado y así reduciendo las amenazas, aprovechando así las oportunidades y que las debilidades se conviertan en nuestras fortalezas (p. 3.1).

Los elementos del plan estratégico que establece la planeación son:

Misión: Consiste en la explicación en base a razones de ser de la empresa.

Visión: Define a dónde quiere llegar la empresa.

Estrategias: En referencia a las acciones que se muestran para lograr los objetivos.

Objetivos estratégicos: Es lo que la empresa espera alcanzar en un determinado tiempo, pero también para lograr la misión.

Oportunidades: Refiere a las variables que se encuentran en el entorno externo que proporcionan facilidades para el logro de los objetivos.

Organización: Se encarga de diseñar y determinar la estructura, procesos, las áreas funcionales, procedimientos y jerarquías para cumplimiento de los objetivos, pero sus objetivos principales son reducir costos y aumentar la productividad, establecer el organigrama y simplificar el trabajo (p. 4.1).

La gestión administrativa como proceso está constituido por:

División de trabajo: Se encarga de describir los procesos básicos y funciones principales que se desempeñan en la empresa, establece líneas de comunicación en las áreas y por último define los micro procesos que son los procesos de los departamentos o áreas de la organización.

Coordinación: Realiza de que los resultados se desarrollen sin tiempos ociosos ni fugas de responsabilidades.

Integración: Es la función en la cual se adquieren todos los elementos establecidos durante la planificación y organización, mediante la integración la empresa obtiene recursos para mejorar el desempeño de los colaboradores. La integración comprende los recursos tecnológicos, materiales, económicos y humanos, ya que el factor humano es lo más importante para gestión y desarrollo de la organización (p. 5.1). Sus etapas son:

Recursos Humanos: En todo proceso el factor humano es importante en una organización es por ello que establecen etapas para su selección, las cuales son reclutamiento, selección, contratación e inducción.

Recursos materiales: Establecer los proveedores que sean confiables, cumplan los plazos establecidos, precios bajos y sobre todo que brinden una mejor calidad en sus productos.

Recursos Informáticos y tecnológicos: Se encarga de adecuar la infraestructura de la empresa de acuerdo a las tecnologías del mercado, pero siempre viendo la capacidad de la empresa.

Recursos Financieros: Se encarga del área de finanzas en lo cual maneja las inversiones y sobre todo mide los riesgos económicos que pueda sufrir la empresa.

Dirección: Es cuando se ejecutan todos los elementos de la administración ya que el éxito de la organización en gran parte depende de la acertada dirección (p. 6.1). Sus procesos son:

Motivación: Se encarga a que todos los colaboradores trabajen con responsabilidad y agrado sus funciones, sobre todo comprometiéndose con la empresa.

Comunicación: la comunicación en la organización es un factor importante ya que brinda trasmite información y recibe.

Liderazgo: Es la capacidad que posee una persona para dirigir a los demás.
Control: Es la última fase del proceso administrativo, en la cual se establecen estándares de medición para medir los resultados obtenidos de la organización y de corregir algunas desviaciones, por último, mejorar el desempeño de la empresa (p. 7.1). Sus procesos son:

Medición: Consiste en la medición de los procesos con la finalidad detectar desviaciones.

Retroalimentación: es el proceso por el cual, las actividades son reintroducidos, con el fin de prever posibles fallas o errores.

Koontz y Wehrich (2007) definen que:

(...) la gestión administrativa tiene como función de diseñar y mantener un ambiente agradable en los individuos, para que trabajen en equipos, y cumplan eficientemente los objetivos seleccionados, por otro lado, administrar es esencial para todos los niveles de una organización, pero

también se debe analizar los factores externo, como la tecnología, sociedad, política y la economía, ya que permiten al desarrollo y la estabilidad de la organización en el mercado competitivo. Por ultimo las dimensiones que establecen los autores son la productividad, eficacia y eficiencia (p. 4-6).

Por lo tanto, se puede entender por la gestión administrativa según los autores, que uno de sus factores más importantes de la gestión, son los recursos humanos ya que ellos son el motor de la organización para que se cumplan los objetivos y metas.

Díaz (2010) manifiesta que:

(...) una buena gestión administrativa desarrolla adecuadamente la visión organizacional, pero estableciendo funciones efectivas y dinámicas con el propósito de una eficiente productividad en sus operaciones, por otro lado, la administración tiene como objetivo establecer un organismo constituido para cumplir las bases o reglamentos internos, que la empresa otorga en beneficio de sus colaboradores. Por último, el autor establece las siguientes dimensiones la planificación, organización, dirección y coordinación (p. 21).

Por otro lado, la gestión administrativa se basa en cuatro funciones específicas, que ayudara a la organización a un mejor desarrollo y crecimiento en el mercado competitivo.

Según Quichca (2012), la gestión administrativa es un proceso que implica el diseño y mantención de un entorno en el que laboran los grupos, y en el que cada individuo puede cumplir con eficiencia cada objetivo específico. Por tratarse de un proceso particular, cuenta con actividades como el planificar, organizar, ejecutar y controlar, con lo que se pueden determinar y alcanzar objetivos gracias a la colaboración de personas y recursos.

De esta forma se puede decir que es el desarrollo por el que se consigna y coordinan los recursos humanos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos) para obtener los objetivos y las metas trazadas de la institución educativa. También, se le puede definir como una gama de actividades que

previamente planificadas, se realizan coordinaciones constantes entre las diversas áreas, haciéndose uso de recursos financieros, materiales, recursos humanos y de tiempo, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Delgado y Guzmán, 2013).

En correspondencia con los hallazgos teóricos, se tiene que muchas empresas descuidan los procesos propios de la gestión administrativa, por lo que incluso pueden carecer de un organigrama y de las funciones que los colaboradores han de desempeñar (González et al., 2020), entre ellos se consideran dimensiones negativas, es decir, aspectos de la gestión administrativa que son necesarias de mejorar como la innovación organizacional, control y planeación; en tanto, otros aspectos positivos pueden ser la innovación de productos, la innovación en marketing y la organización (Mendoza, 2017). De igual forma, es poco entendida la gestión del diseño sobre la administración, por lo que la gestión de proyectos así como los procesos del diseño implican ampliar la visión sobre el empleo de los instrumentos de gestión para ir acordes al nuevo contexto mundial, principalmente desde un enfoque administrativo (Manrique, 2016).

Una tendencia destacada en la gestión administrativa es la internacionalización empresarial que considera un entorno de incertidumbre y riesgo, por lo que contar con una política de gestión para la internacionalización debe ser liderada por los directivos (Botero, 2017), otro aspecto de considerar es la gestión del conocimiento, de lo que depende la promoción de nuevas ideas para que se transformen en innovación respecto a los servicios y procesos que las empresas en los diversos sectores pueden ofrecer (Arboleda-Posada, 2016), por lo que desde esta perspectiva la mejora continua de los procesos es relevante, aún más con los avances tecnológicos en los que se pueden apoyar los procesos administrativos (Veintimilla-Rodas et al., 2020). En ese sentido, las empresas como si se tratasen de seres vivos, requiere de una cultura en la gestión empresarial, la que sería clave fundamental para que se genera una adecuada organización que se oriente al éxito (Mora-Pisco, 2016). Desde tal perspectiva, se sugiere adicionalmente una cultura de seguridad en los colaboradores de las empresas de construcción, los que deben basarse en indicadores claros, pues son la causa del límite de la acción empresarial (Martínez y Montero, 2015).

En cuanto a la eficiencia de la gestión administrativa se han encontrado correlaciones que evidencian su influencia en las actividades operativas, estratégicas y de control (Lara, 2017), lo que en todo caso es necesario establecer un sistema de gestión de calidad que pueda aplicarse al proceso en sí mismo respecto a investigación (Becerra, Andrade y Díaz, 2019), principalmente si se trata de gestionar proyectos de construcción, lo que requiere dejar en claro las bases contractuales para los procesos de construcción de obras civiles, en los que suelen presentarse muchos reclamos por parte de los clientes, dejándose en claro que tanto planificar como organizar, dirigir, coordinar y el controlar son procesos necesarios para manejar adecuadamente los contratos (Campero, 2013).

De acuerdo con Spinelli (2017), se puede asumir que son necesarias las condiciones para que las empresas puedan asumir cambios culturales, pero que ello implicaría un compromiso de parte de los colaboradores como el control ciudadano y organizacional sobre el desempeño, tanto para la empresa misma, como para aquellas con las que interactúa. Es el contexto el que lo exige y como bien aprecian Lung y Shaurette (2018) en el Perú se procura el trabajo colaborativo para la construcción de edificaciones que respeten las demandas actuales. Cabe anotar que la práctica topográfica es un proceso complejo pero de mucha utilidad en el campo de la ingeniería y que es importante en toda la ejecución las acciones propias de la gestión administrativa para que lleguen a buen fin (Castro-Moreira y Vélez-Gilces, 2017). En este sector es posible además considerar la administración pública y sus modelos, los que no necesariamente encajan con la administración de empresas privadas, pero que es necesario analizar por estar vinculadas en el sector construcción (Castro y De Mattia, 2016).

Desde una perspectiva financiera, también es de resaltar que el crédito que algunos países brindan a las empresas de construcción, perfilan una relación entre el ROA (rendimiento sobre activo) y el crédito comercial, es decir, que gracias al crédito se puede lograr un incremento en la productividad laboral (Álvarez, 2020).

Por tanto, la esencia de la organización como función de la gestión es crear tal red de relaciones organizacionales que aseguren la integridad del sistema de gestión, una eficaz relación de sus componentes, coordinación y subordinación entre ellos. Con respecto a la gestión administrativa, esto significa la formación de la estructura de gestión, la selección de personal, organización de su trabajo, etc.

(Halushchak & Halushchak, 2015).

La evidencia en diversos estudios sugieren claramente una estrategia personalizada para el reclutamiento eficaz del personal para la gestión administrativa a fin de aumentar la participación (Hock et al., 2013). Además, con sus acciones se busca desarrollar y adaptar metodologías de contratación y comunicaciones hacia aquellos a quienes busca involucrar, asegurar las comunicaciones, demostrar los valores de la administración que impulsan el compromiso, incluyendo representatividad, capacidad de respuesta, ética, eficacia, confianza, aceptación y responsabilidad (Gatti, 2018).

Como el sector construcción se encuentra muy vinculada a la administración pública, suele indicarse que la medida de las funciones de la administración pública se centra en la obtención de productos específicos, y se presta mucha menos atención a la medición y evaluación de resultados e impactos (Van Helden & Reichardt, 2013). En ese sentido, es importante comprender cómo la aplicación de un modelo específico respalda la medición de los efectos en una perspectiva de tiempo más largo, lo que podría ayudar a las organizaciones a formular sus expectativas hacia un sistema de indicadores que pudiesen implementar, aprovechándolo al máximo en el diseño de sus planes de desarrollo (Gębczyńska & Brajer-Marczak).

En Brasil, los estudios al respecto no justifican los estudios de caso, por lo que no hay relación entre el caso y el fenómeno de interés cuando se trata de observar la gestión administrativa. Esto, metodológicamente, no contribuye a la credibilidad de la información, principalmente en el campo de la administración (Guerra et al., 2015). Las decisiones de las personas, pueden verse afectadas por el lugar y el entorno en el que viven y no hay excepción para sus líderes, de tal forma que el pensamiento de la administración ha influenciado a las sociedades moldeando las teorías que se defienden en tales entornos. De este modo, las teorías para la administración pública, pueden ser insuficientes de acuerdo a las necesidades de la época y finalmente pueden ser cuestionadas por nuevas ideas en forma de cambios culturales (Cheng & Macapagal, 2016). De manera complementaria, otros estudios señalan que es necesario incorporar el estudio de la psicología a la preparación para la gestión administrativa, por lo que se puede decir que los actores participantes entre ciudadanos y actores políticos permiten

generar conocimientos sobre los comportamientos para orientarlos a contribuir al desarrollo (Grimmelikhuijsen et al., 2016).

En otros lugares del mundo, se presentan aspectos como la participación de personal extranjero que exige cambios para recibir a los trabajadores migrantes. Esta situación se está dando en todo el mundo, un aporte de los estudios revisados en el desarrollo de iniciativas como un Departamento de Diáspora, el primero de su tipo en Rumania, una estructura que se comunica con otros actores de la administración pública local para resolver los problemas específicos de los trabajadores migrantes de Suceava, desarrollando nuevos proyectos y estrategias de comunicación para atraer personas que laboren en el extranjero, en casa, para invertir en sus comunidades y reunirse con sus familias, con efectos positivos. (Balaban & Huțuleac, 2021). Se sumaron adicionalmente alianzas con instituciones de la sociedad civil y se llevaron a cabo actividades comunes en consonancia con el modelo de gobernanza multinivel (van Ostaijen y Scholten, 2018).

Uno de los atributos típicos que presenta la industria de la construcción durante las últimas tres décadas ha sido el uso de varios métodos de adquisición para proyectos tales como contratación de gestión, gestión de proyectos y diseño y construcción (Naoum & Egbu, 2015). Específicamente, en este campo o incluso la medición de suelos, se observa que hay un acuerdo general que de las tres (3) variables para medir el rendimiento del proyecto, el tiempo y el costo parecen ser indicadores centrales; el otro, la calidad, que ha sido un parámetro subjetivo que requiere valoración psicológica. Pero el tiempo y los costos se sobrepasan en sí mismos, lo que son consecuencias directas de una construcción inepta y un exhaustivo desempeño del proyecto. Por ello, un reexamen de la práctica de la industria sobre el procedimiento de adjudicación del contrato es inevitable en este momento (Egwunatum, 2017).

Según Muhammad (2017), el costo, el tiempo y la calidad (El Triángulo de Hierro) se han relacionado inevitablemente con la medición del éxito de la gestión de proyectos durante los últimos 50 años. El tiempo y los costos son, en el mejor de los casos, solo conjeturas, calculados en el momento en que menos se sabe sobre el proyecto. La calidad representa un hecho o fenómeno, a modo de propiedad que emerge entre las diversas actitudes, así como creencias, de todas las personas de un mercado específico. Sus cambios se dan de forma constante

durante el ciclo de vida durante el desarrollo de un proyecto. Al respecto, Wawak, et al. (2020), señalan que entre los factores de mayor importancia existente en la industria de la construcción, se encuentra el planeamiento y control, seguido por los permisos adquiridos por parte de la empresa. En cuanto a la gran mayoría de directores de proyectos, se afirma que estos aplican metodologías de gestión de proyectos (Al-Hajj & Zraunig, 2018). Entre los retrasos que se consideran en la construcción civil está el ampliar el tiempo de la misma, los inicios demorados y el crecimiento presupuestal de lo previamente planificado (Almutairi, 2016). El mayor desafío al que se enfrenta proyecto de construcción, sobre todo si es complejo, son las demoras y los excesos que conducen a pérdidas financieras y el flujo de trabajo del proyecto se bloquea. Para superarlo, se requiere de gerentes que brinden una solución técnica y una buena gestión del proyecto (Alshammari et al., 2020).

Desde la perspectiva mencionada, se afirma que la competencia financiera es de importancia entre las causas de los sobrecostos, con un gran efecto en el retraso de la ejecución de proyectos de construcción, seguidos por los retrasos en el tiempo. Otros factores contribuyentes importantes son la elección de personal que tenga suficiente conocimiento y experiencia relevante para la gestión de proyectos, y el uso de herramientas y equipos adecuados, junto con la planificación técnica adecuada antes del inicio de la construcción (Khair et al., 2018).

La implicación y concienciación de la alta dirección, la formación y el apoyo a los usuarios, y la composición del equipo de implementación son los factores más importantes para el éxito de la implantación de ERP (Enterprise Resource Planning). La percepción de estos factores críticos puede mejorar el desempeño de la implementación de la planificación en la gestión administrativa (AboAbdo et al., 2019). Al considerarse los riesgos para la gestión de los objetivos, valorando aspectos como el costo, el tiempo, la seguridad, el entorno y la calidad, los estudios sugieren el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para tratar estas variables que se presentan en el ámbito de la gestión administrativa (Renault & Agumba, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto a la tipología de investigación, Valderrama (2015) indica sobre los diferentes tipos de investigación, que se encuentra entre ellas la investigación aplicada, denominada también activa, práctica y también empírica, profundamente vinculada a la investigación básica, pues esta última alcanza descubrimientos y alcances teóricos que conducen a solucionar problemas, los que se orientan a beneficiar a la sociedad y, de esta forma, a la Gestión Administrativa.

El diseño corresponde a una investigación no experimental, es decir, que no se manejan las variables para producir modificaciones a la realidad, sino que se observan tal cual ofrece el entorno real investigado. Asimismo, el estudio es de corte transversal. Respecto a esto Bernal (2010) señala que un estudio es considerado transversal o seccional cuando la información es obtenida de la población o muestra en un solo momento de acuerdo con el tiempo en que se recolecta.

En cuanto al nivel, es una investigación descriptiva. Respecto a ello, Bernal (2010) señala que un estudio es descriptivo cuando realiza una reseña de los atributos o características pertenecientes al fenómeno que se desea analizar. De esta manera, constituye uno de los procedimientos de investigación que tiene popularidad entre los principiantes, dada su realización que se sustenta en técnicas para la obtención de datos como son la observación, encuesta, entrevista o revisión de documentos.

3.2. Variables y operacionalización

La variable en estudio es:

Variable 1: Gestión

Administrativa

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Gestión Administrativa

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTION ADMINISTRATIVA | Gestión administrativa es el proceso de coordinar y optimizar los recursos para lograr eficacia, calidad, productividad y competitividad, y por consiguiente los objetivos trazados de la organización, por otro lado, el ámbito competitivo es cada vez más fuerte, es por ello que hoy en día las empresas tienen el deber ofrecer productos o servicios de calidad con mejores costos y beneficios con la finalidad de lograr la aceptación del mercado.(Munch,2014,p.3) | La gestión administrativa es fundamental para una organización ya que ayuda a cumplir los objetivos trazados mediante sus funciones como la planeación, organización, integración, dirección y control. | PLANEACION | Visión | 1, 2 | Escala Likert S= siempre SC=casi siempre AV=algunas veces CN=casi nunca N=nunca |
| | | | ORGANIZACIÓN | Misión | 3, 4 | |
| INTEGRACION | Estrategias | 5, 6 | | | | |
| | Objetivos | 7, 8 | | | | |
| | Oportunidades | 9, 10 | | | | |
| DIRECCION | División de trabajo | 11, 12 | | | | |
| | Coordinación | 13, 14 | | | | |
| CONTROL | Recursos humanos | 15, 16 | | | | |
| | Recursos informáticos y tecnológicos | 17, 18 | | | | |
| | Recursos financieros | 19, 20 | | | | |
| | Motivación | 21, 22 | | | | |
| | Comunicación | 23, 24 | | | | |
| | Liderazgo | 25, 26 | | | | |
| | Medición | 27, 28 | | | | |
| | | | | Retroalimentación | 29, 30 | |

3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis

De acuerdo a Hernández et al. (2014) es posible afirmar que una población refiere a la agrupación de características con las que concuerdan unos grupos o colectivos sociales, en conformidad con un conjunto de especificaciones. La opción para esta investigación respecto a la muestra se encontró conformada por un total de 35 trabajadores divididos en (32) operarios topógrafos (1) supervisión (1) administradora (1) contadora, quienes están ligadas directamente en la problemática de estudio.

Tabla 2

Muestra poblacional

| Personal | Cantidad |
|----------------------|-----------|
| Operarios topógrafos | 32 |
| Supervisor | 1 |
| Administradora | 1 |
| Contador | 1 |
| Total | 35 |

Para Hernández et al. (2014) la muestra constituye un subgrupo poblacional sobre el cual recae el interés del investigador por lo que se procura la recolección de los datos, los que a su vez son definidos y delimitados lo más preciso posible, cuyo atributo principal es su representatividad.

La tesis realizada mostró el uso de una muestra censal, ya que se utilizó el 100% de la población, siendo para los colaboradores de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la técnica de recolección de información permite detallar a los instrumentos estandarizados presentándose para su aplicación frente a todo caso. Es decir, los datos se obtienen por observación, medición y documentación. Se utilizaron para este caso instrumentos que fueron validados y cuya confiabilidad fue demostrado en antecedentes revisados, conforme a la revisión de la literatura, por lo que además se coteja su confiabilidad

y valides en el presente estudio.

Para la realización de esta investigación, se utilizó la encuesta. Como instrumento de aplicación en la cogida de información, se empleó el cuestionario utilizando a su vez como categorías de respuesta la Escala de Likert. La investigación en sí misma presenta una sola variable. De acuerdo con Hernández et al. (2014) el cuestionario puede ser elaborado mediante agrupaciones de cuestionamientos respecto a una o más variables que han de ser medidas.

Tabla 3

Escala para el instrumento

| No | Leyenda |
|----|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

Nota: Elaboración propia.

Validación de Instrumento

La validación implica un procedimiento por el cual el instrumento que, para este caso es un cuestionario, debe ser observado, revisado, evaluado, según criterios de expertos, por lo que al pasar por su evaluación, el instrumento se somete a Juicio de expertos, conformado principalmente por asesores de la Universidad César Vallejo. De este modo, los expertos consideraron criterios de oportunidad y eficiencia para conceder su aprobación a las preguntas para la variable en estudio y sus dimensiones.

Los expertos para la validación del instrumento de recolección de información (cuestionario) fueron los docentes que se mencionan en la Tabla 4:

Tabla 4

Validación de instrumento por expertos

| N° | Experto | Calificación |
|-----------|------------------------------------------|--------------|
| Experto 1 | Mgtr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio | Aplicable |
| Experto 2 | Mgtr. Edgar Laureano Lino Gamarra | Aplicable |
| Experto 3 | Mgtr. Oscar Augusto Burgos Vera | Aplicable |

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad del Instrumento

Conforme señala Hernández et al. (2014) la confiabilidad refiere al grado en el cual un instrumento de investigación producido para los fines del estudio, brindan resultados de consistencia y coherencia.

Tabla 5

Análisis de fiabilidad

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 35 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 35 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.992 | 35 |

Análisis e Interpretación:

Según los resultados, al ingresar los datos de nuestro instrumento de validación, se obtiene una Alfa de Cronbach de 0.992, lo que indica que hay una asociación fuerte positiva de nuestro instrumento con la variable gestión administrativa, ya que se encuentra entre el rango 0,8 – 1; entonces, el

instrumento es confiable.

3.5. Procedimientos

El estudio inició considerando los aspectos relacionados a la realidad problemática del entorno de estudio de la empresa, para lo cual se revisó bibliografía internacional y nacional, abarcando el contexto mundial y latinoamericano. Ello permitió llegar a formular el problema para la investigación mediante una pregunta, luego proceder a la revisión de estudios que incluyesen a la variable gestión administrativa y sus dimensiones. A partir de ello, se construyó el cuestionario para que fuese aplicado en la población de estudio, de quienes se recolectó la información que conforma la base de datos. Seguidamente, se efectuaron las coordinaciones requeridas con la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL para determinar el día de aplicación del cuestionario, llevándose a cabo en la fecha pactada, contando con la participación voluntaria del personal.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de brindar la encuesta a los trabajadores de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL proceden a la realización un cuestionario en físico donde se procesará la utilización del software SPSS version22, podemos indicar que nos permitirá presentar las referencias de los cuadros estadísticos y gráficos en barra.

3.7. Aspectos éticos

Es posible destacar que el resultado mostrado en la investigación corresponde a la verdad en el registro de la información que se ha obtenido de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL. Asimismo, quedaron registradas la autenticidad de la información de acuerdo con los autores originales y sus orientaciones. De igual manera, los resultados procedentes de cada antecedente fueron contratados con los datos de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

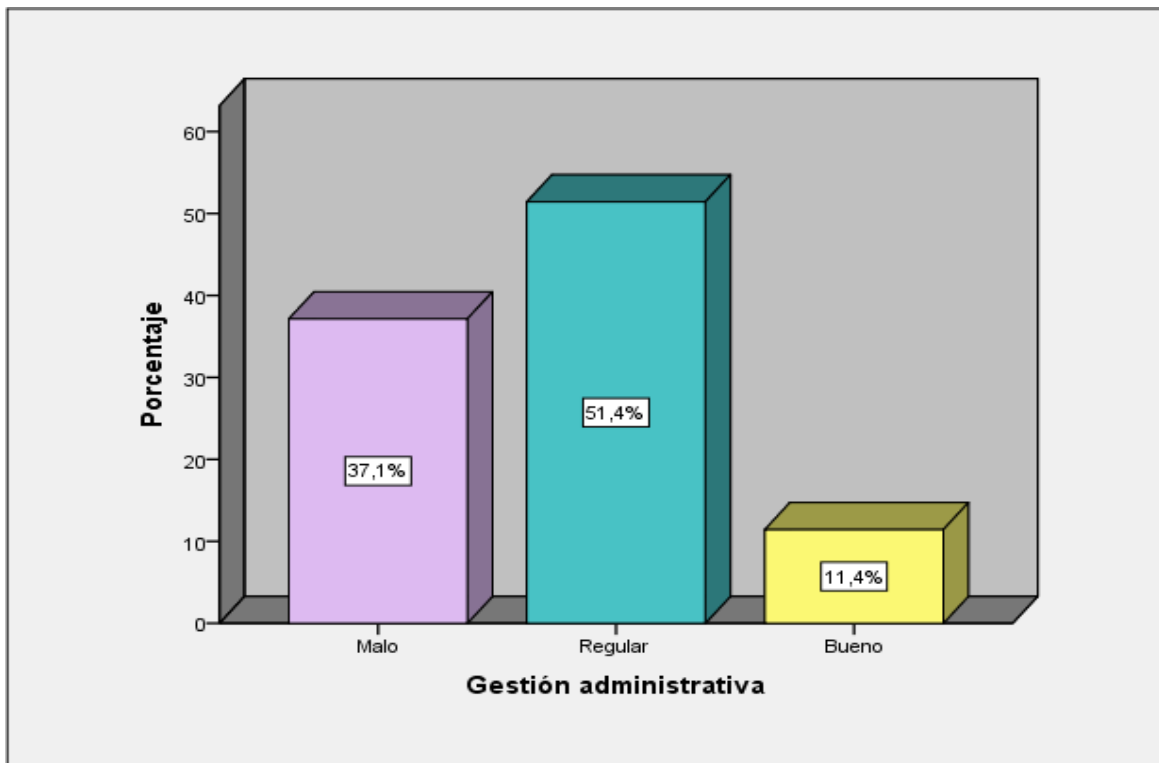
4.1. Descripción de resultados

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la gestión administrativa

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 13 | 37,1% |
| | Regular | 18 | 51,4% |
| | Bueno | 4 | 11,4% |
| | Total | 35 | 100% |

Figura 1. Niveles de la gestión administrativa.



Nota. El resultado descriptivo de la variable gestión administrativa radica que el 51,4 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la gestión administrativa se encuentra en el nivel regular, el 37,1 % señalan que la gestión administrativa es mala en la empresa M&R Topografía e Ingeniería

EIRL y el 11,4 % expresan que la gestión administrativa es buena.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la planeación

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 6 | 17,1% |
| | Regular | 18 | 51,4% |
| | Bueno | 11 | 31,4% |
| | Total | 35 | 100% |

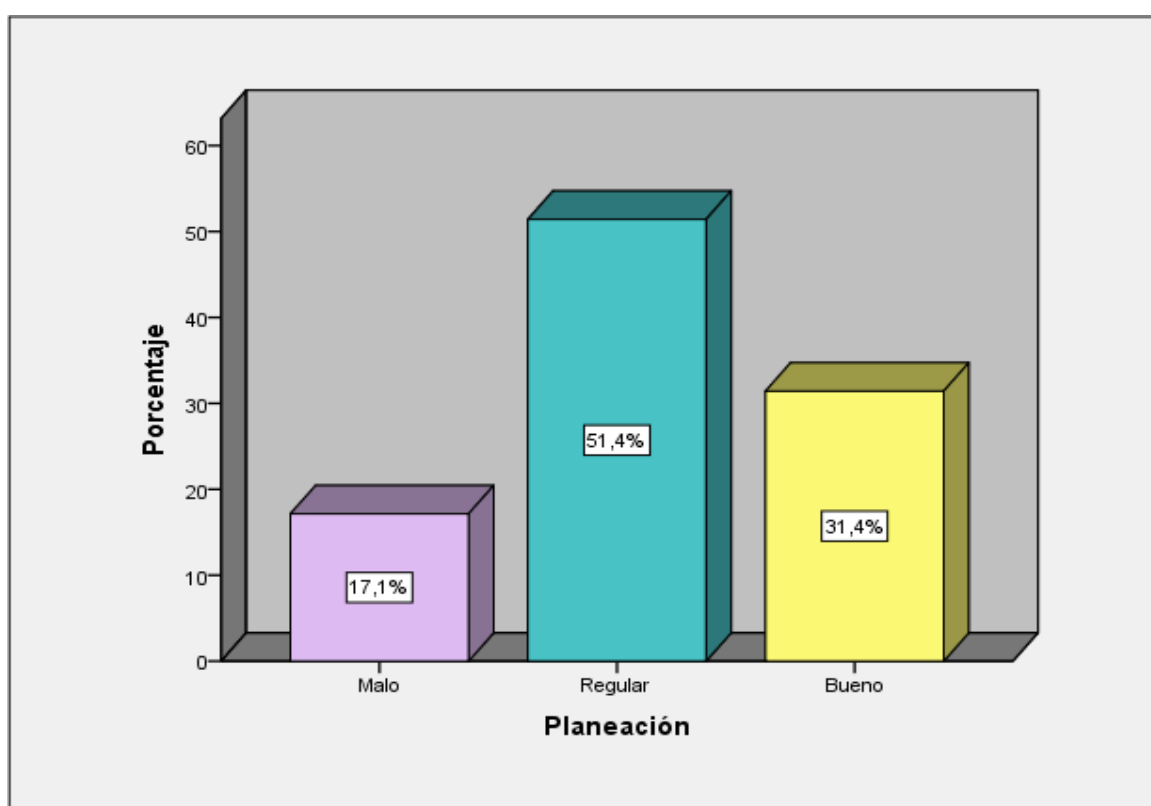


Figura 2. Niveles de la planeación.

Nota. El resultado descriptivo de la dimensión planeación radica que el 51,4 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la planeación se encuentra en el nivel regular, el 31,4 % indican que la planeación es buena y el 17,1 % expresan que la planeación es mala en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la organización

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 6 | 17,1% |
| | Regular | 17 | 48,6% |
| | Bueno | 12 | 34,3% |
| | Total | 35 | 100% |

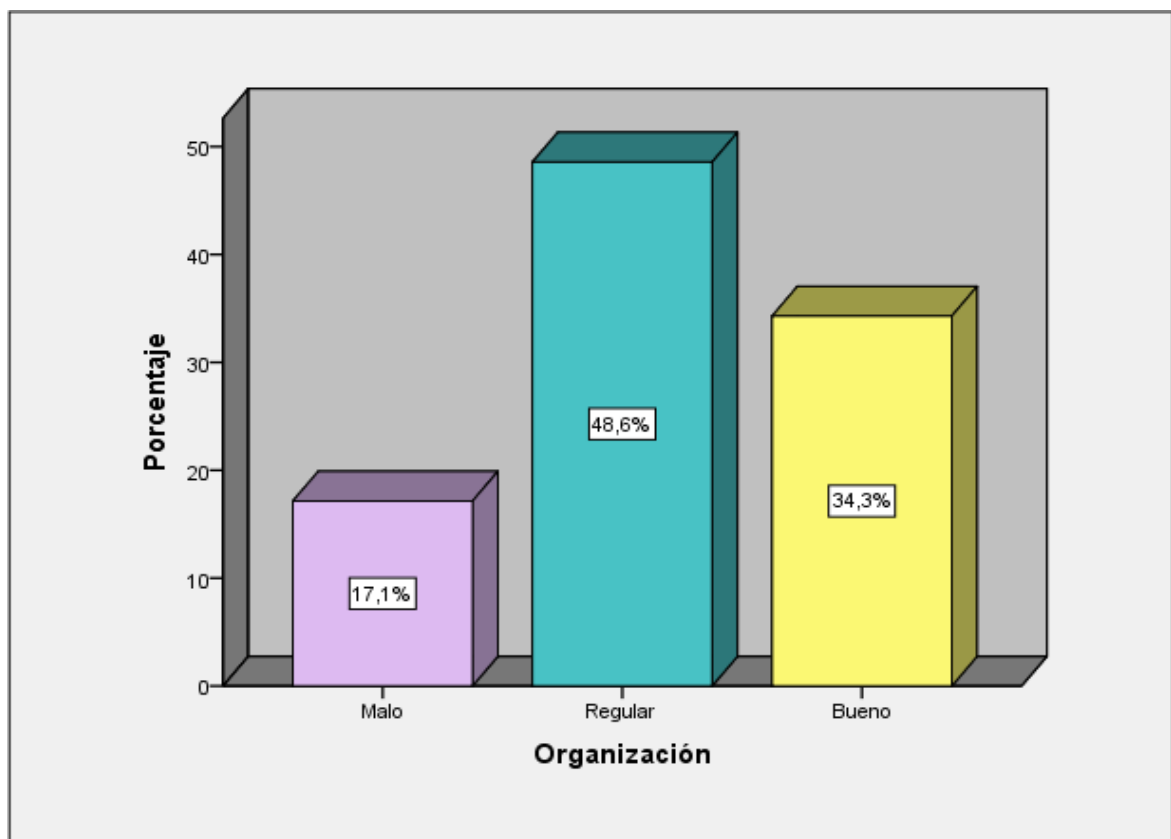


Figura 3. Niveles de la organización.

Nota. El resultado descriptivo de la dimensión organización radica que el 48,6 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la organización se encuentra en el nivel regular, el 34,3 % señalan que la organización es buena y el 17,1 % expresan que la organización es mala en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la integración

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 11 | 31,4% |
| | Regular | 18 | 51,4% |
| | Bueno | 6 | 17,1% |
| | Total | 35 | 100% |

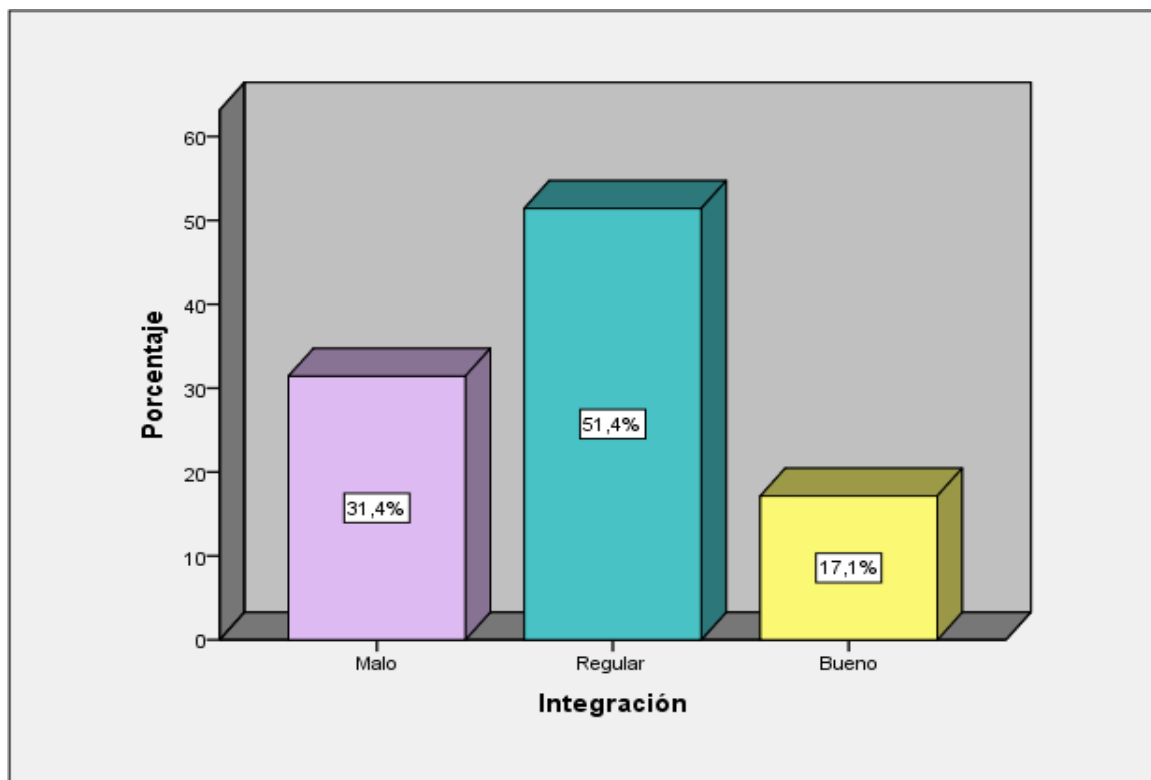


Figura 4. Niveles de integración.

Nota. El resultado descriptivo de la dimensión integración muestra que el 51.4 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la organización se encuentra en el nivel regular de integración, el 31.4 % señalan que la integración es mala y el 17,1% expresan que la integración es buena en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dirección

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 5 | 14,3% |
| | Regular | 20 | 57,1% |
| | Bueno | 10 | 28,6% |
| | Total | 35 | 100% |

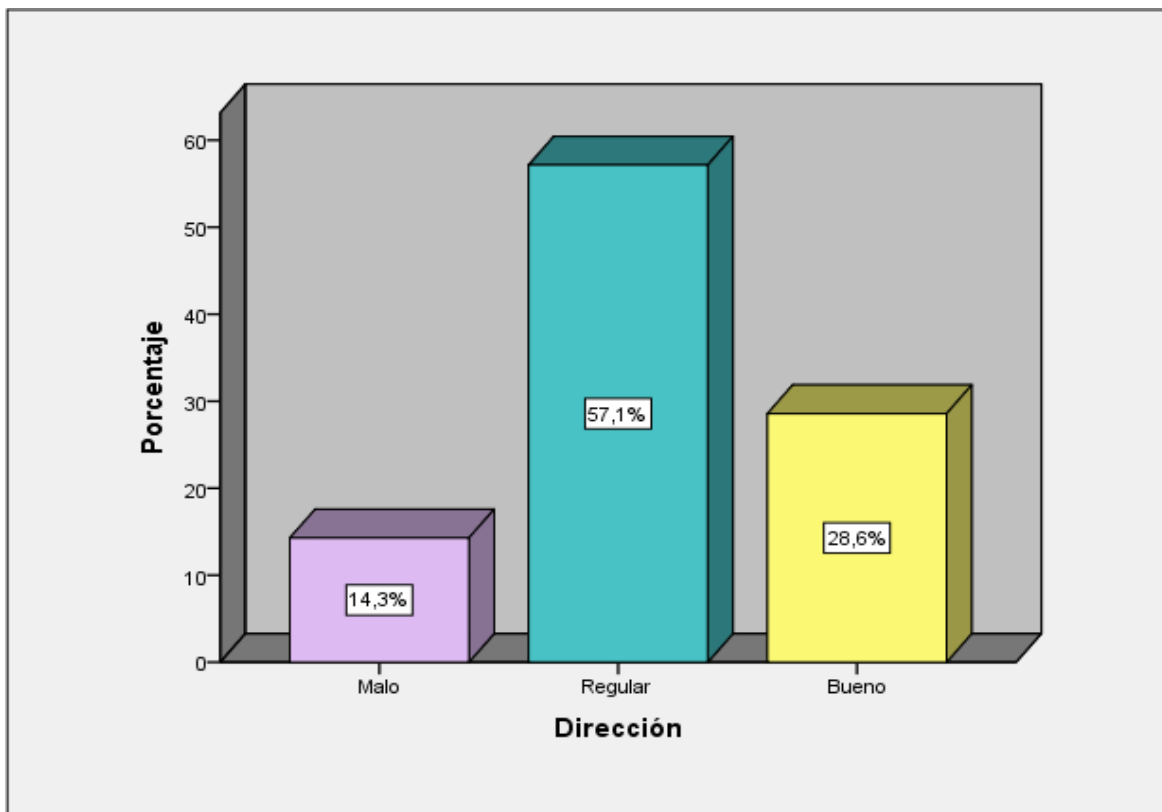


Figura 5. Niveles de la dirección.

Nota. El resultado descriptivo de la dimensión dirección radica que el 57,1 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la dirección se encuentra en el nivel regular, el 28,6 % señalan que la dirección es buena en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL y el 14,3 % expresan que la dirección es malo.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a control

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Malo | 12 | 34,3% |
| | Regular | 18 | 51,4% |
| | Bueno | 5 | 14,3% |
| | Total | 35 | 100% |

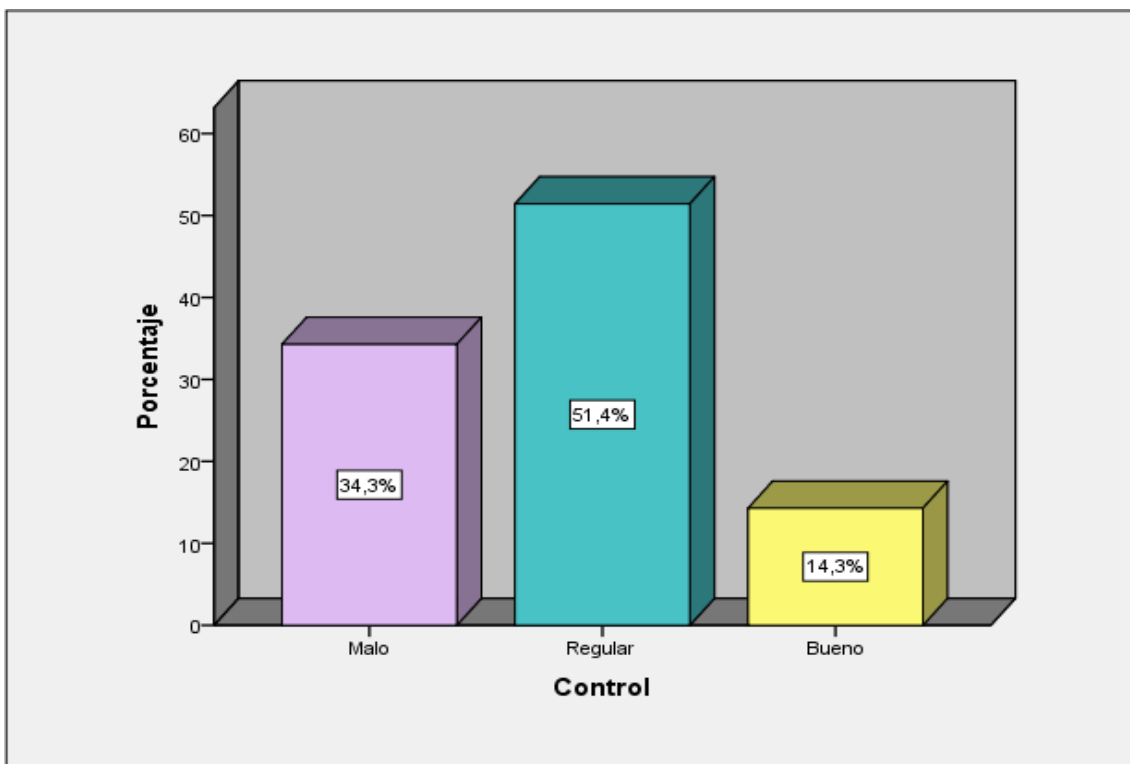


Figura 6. Niveles del control.

Nota. El resultado descriptivo de la dimensión control radica que el 51,4 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que el control se encuentra en el nivel regular, el 34,3 % señalan que el control es malo y el 14,3 % expresan que el control es bueno en el personal de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación que para el hallazgo de sus resultados fue efectuada en el área administrativa de una empresa ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, en cuanto al personal administrativo, se han alcanzado los resultados que son materia de discusión a continuación:

Respecto a la población de 35 colaboradores que representó a la empresa estudiada, es aquella a la que se administró el cuestionario sobre un conjunto de 30 ítems, con el uso de la Escala de Likert. El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos por docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo consistió en determinar un análisis de la gestión administrativa desde la opinión del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL. Al respecto de ello, como se apreció en Tabla 7 y Figura 1, se halló que un 51,4% de los empleados de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL colocan en nivel regular a la gestión administrativa, mientras un 11,4% la consideran de nivel de buena gestión y un 37,1% como una mala gestión administrativa.

Con respecto a la dimensión planeación, en Tabla 8 y Figura 2, se halló que un 51,4% de los empleados de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL consideraron que siempre hubo una planeación regular, un 31,4% considera que fue buena y 17,1% la coloca en nivel de mala planeación.

En cuanto a la dimensión organización, en Tabla 9 y Figura 3, se observó que la dimensión organización un 48,6% del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la organización se encuentra en el nivel regular, el 34,3% señalan que la organización es buena y el 17,1% expresan que la organización es mala en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

Respecto a la dimensión integración, en Tabla 10 y Figura 4, se halló que un 51,4% del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que la organización se encuentra en el nivel regular, el 31,4% señalan que la integración es mala y el 17,1% expresan que la integración es buena en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

En referencia a la dimensión dirección, en Tabla 11 y Figura 5, se halló que un 57,1% del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL,

muestran que la dirección se encuentra en el nivel regular, el 28,6 % afirman que la dirección es buena en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL y el 14,3 % expresan que la dirección es malo.

En alusión a la dimensión control, en Tabla 12 y Figura 6, se halló que un 51,4 % del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, muestran que el control se encuentra en el nivel regular, el 34,3 % señalan que el control es malo y el 14,3 % expresan que el control es bueno en el personal de la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados obtenidos, se pudieron llegar a las siguientes conclusiones:

Primera: Se concluye que a mayor destreza en estacionar el equipo, ya sea la estación total o nivel de ingeniero, mayor eficacia en el proyecto o práctica a realizarse. Se debe tener un conocimiento amplio sobre los equipos la marca fecha de fabricación, modelo y a cada cuanto tiempo se debe de calibrar para sí elaborar buenos cálculos y obtener excelentes resultados. La topografía realiza sus actividades principales en el campo y en el gabinete. En el campo se efectúan las mediciones y recopilaciones de datos suficientes para dibujar en el plano una figura semejante al terreno que se desea representar, estas operaciones se les denomina levantamientos topográficos. El aprendizaje de la topografía es de suma importancia no solo por los conocimientos y habilidades que se pueden adquirir si no por la influencia didáctica de su estudio. Se destaca lo necesario y conveniente desde el punto de esta pedagógico de esta disciplina suministra el método y los procedimientos adecuados para realizar una gran parte de la educación científica por medio de esta asignatura.

Segunda: Al evaluar la dimensión planeación, se obtiene 51,4% que contestó que siempre hubo un buen proceso de planeación, seguido de un 42,9% que contestó que casi siempre, esto nos indica que si existe un buen proceso de planeación.

Tercera: En la dimensión organización, se obtiene 62,9% que contestó que casi siempre hubo un buen proceso de organización, seguido de un 25,7% que contestó que siempre, esto nos indica que si existe un buen proceso de organización.

Cuarta: En cambio, en la dimensión integración, se obtiene 48,6% que contestó que casi siempre hubo un buen proceso de organización, seguido de un 25,7% que contestó que algunas veces y siempre un 22,9%, los resultados son dispersos, esto nos indica que el proceso de integración

de la empresa es regular.

Quinta: En la dimensión dirección, se obtiene 57,1% que contesto que casi siempre hubo un buen proceso de dirección, seguido de un 28,6% que contesto que siempre y algunas veces un 14,3%, esto nos indica que el proceso de dirección de la empresa es bueno.

Sexta: En la dimensión control, se obtiene 42,9% que contesto que casi nunca hubo un buen proceso de control, seguido de un 28,6% que contesto que casi siempre, algunas veces un 22,9% y sólo 5,7% piensa que siempre, los resultados son dispersos, pero inclinados en su mayoría a lo negativo, esto indica que el proceso de control de la empresa es deficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Formuladas las conclusiones, desarrollada la presente investigación en M&R Topografía e Ingeniería San Juan de Lurigancho, se sugiere lo siguiente:

Primera: Se sugiere realizar propuestas estratégicas para la gestión administrativa en mejora de los procesos en cada área de la empresa “M&R Topografía e Ingeniería E.I.R.L”, con lo que se podrán generar los cambios requeridos para que esta organización alcance los logros deseados. El presente diagnóstico será de utilidad para un diseño coherente a la realidad que evidencia esta organización.

Segunda: Se recomienda a quienes ejercen la gestión administrativa en la empresa M&R topografía e ingeniería, realizar talleres para todo el personal, a fin de informar y concientizar respecto a los objetivos estratégicos de la organización, para lo cual es relevante valorar la visión y misión de la empresa.

Tercera: Se sugiere la empresa M&R topografía e ingeniería, consolidar la cultura organizacional, pues si bien desde el plano organizacional se observa concordancia entre los miembros de las áreas conforme a las normas de la empresa, es necesaria la interacción para orientarse en conjunto hacia el logro de las metas empresariales.

Cuarta: Se recomienda brindar prioridad a los trámites oportunos de las solicitudes de los clientes. Además, de capacitar constantemente a todo el personal para los trabajos en campo.

Quinta: Se sugiere a la empresa M&R topografía e ingeniería, realizar la actualización de los documentos organizacionales (MOF, ROF, CAP y otros) que sirven para un adecuado manejo de la gestión administrativa. Asimismo, se sugiere concretar reuniones con los sindicatos de construcción civil para llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes.

Sexta: Se recomienda a la empresa M&R topografía e ingeniería, centrarse en el proceso de control, ya que en este es donde se encontraron los resultados más negativos, según nuestro instrumento de evaluación, debe haber un estudio del trabajo en esta área.

REFERENCIAS

- AboAbdo, S., Abdulaziz, A. & Al-Amrib, H. (2019). Implementing Enterprise Resource Planning ERP System in a Large Construction Company in KSA. *Procedia Computer Science*, 164, 463-470.
- Al-Hajj, A. & Zraunig, M. (2018). The Impact of Project Management Implementation on the Successful Completion of Projects in Construction. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 9 (1), 21-27. doi: 10.18178/ijimt.2018.9.1.781
- Almutairi, N. S. (2016). Causes of delays on Construction Projects in Kuwait according to opinion of engineers working in Kuwait *Int. Journal of Engineering Research and Application*, 6 (12), 84-96.
- Alshammari, F., Yahya, K. & Haron, Z. B. (2020). Project Manager's Skills for improving the performance of complex projects in Kuwait Construction Industry: A Review. *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 713 (012041), 1-10. doi:10.1088/1757-899X/713/1/012041
- Álvarez, S. (2020). Análisis de la relevancia de la diversificación financiera y operativa en la rentabilidad de las empresas constructoras en Cataluña (2005-2016). *Tec Empresarial*, 14 (1), 54-70. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v14n1/1659-3359-tec-14-01-54.pdf>
- Aurys Consulting y G de Gestión (2016). Lo que están haciendo las compañías peruanas para ser más competitivas. En *Diario Gestión* (2016, 2 de Enero). <http://gestion.pe/empresas/lo-que-estan-haciendo-companias-peruanas-mas-competitivas-2151906>.
- Arboleda-Posada, G. I. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Revista salud pública*, 18 (3), 379-390. DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n3.44072>
- Balaban, D. C. & Huțuleac, V. (2021). Public Measures to Deal with the Negative Effects of Intra-EU Migration, Case Study: Suceava County, Romania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 62, 5-21. DOI: 10.24193/tras.62E.1
- Bañuelos, J., Pérez-Novelo, R., & Vega, E. (2012). Factores clave del auge y declive de kodak: del paradigma analógico a la digital. *Razón y Palabra*,

http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/41_BanuelosPerezVega_M79.pdf

- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Becerra, F. A., Andrade, A. M. y Díaz, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación. Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 19 (1), 1-33. DOI: 10.15517/aie.v19i1.35235
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Botero, L. D. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25 (38), 271-278. DOI: rces.v25n38.a1
- Campero, M. (2013). Rol de los principios de administración de proyectos en el manejo de contratos de obras civiles. *Revista Ingeniería de construcción*, 28 (1), 81-94. DOI: 10.4067/SO718-50732013000100005
- Castro, R. R. C. y De Mattia, C. (2016). Administrative science and public management criticism of the primacy of private over public. *Cadernos Ebape.br*, 14 (4), 1054-1065. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395145163>
- Castro-Moreira, J. C. y Vélez-Gilces, M. A. (2017). La importancia de la topografía en las ingenierías y arquitectura. *Polo del Conocimiento*, 2 (7), 1071-1081. DOI: 10.23857/pc.v2i7.331
- Cheng, R. & Macapagal, I. (2016). A historical review of administrative thoughts from a cultural perspective. *International Journal of Business, Economics and Law*, 11 (3), 19-26.
- Delgado, J. y Guzmán, L. (2013). Mejoramiento de la gestión educativa a través de los procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque Compañía de María. (Tesis de Doctorado, Universidad de Granada, Bogotá, Colombia).

- Díaz, C. (2010). *Administración*. (2a ed.). Perú: Editorial San Marcos EIRL.
- Egwunatum, S. (2017). A Review of Construction Project Performance Estimators. *MOJ Civil Enginnering*, 3 (4), 1-4.
- García, M. A. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros Flota Bolívar*. (Tesis de Licenciatura). Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/207>
- Gatti, J. (2018). A systematic review of the public administration literature to identify how to increase public engagement and participation with local governance. *J. Public Affairs*, 1-11. <https://doi.org/10.1002/pa.1873>
- Gębczyńska, A. & Brajer-Marczak, R. (2020). Review of Selected Performance Measurement Models Used in Public Administration. *Administrative Sciences*, 10 (99). doi:10.3390/admsci10040099
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L. & Tummers, L. (2016). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*, 77 (1), 45-56. DOI: 10.1111/puar.12609.
- Guerra, M., De Oliveira, A. & da Silva, A. (2015). Case Study in Public Administration: A Critical Review of Brazilian Scientific Production. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, 19 (2), 270-289. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac20151282>
- Halushchak, O. & Halushchak, M. (2015). Some aspects of the organizing of administrative management in organizations. *Sotsial'no-ekonomichni problemy i derzhava – Socio-Economic Problems and the State* [online]. 12 (1), 230-238.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hock, S., Anderson, S., & Potoski, M. (2013). Invitation phone calls increase attendance at civic meetings: Evidence from a field experiment. *Public*

Administration Review, 73(2), 221–228. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02627.x>

Khair K., Mohamed, Z., Mohammad R., Farouk, H. and Ahmed M. E. (2018). A management framework to reduce delays in road construction projects in Sudan *Arabian J. of Science and Engineering*, 43, 1925–1940. <https://doi.org/10.1007/s13369-017-2806-6>

Koontz, H. & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración: Un enfoque internacional*. (7^a ed.). http://www.academia.edu/6376659/Elementos_de_Administracion_-_7ma_Edi.

Lara, J. C. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8 (2), 144-157.

Lung, L. y Shaurette, M. (2018). El trabajo colaborativo, aplicado al diseño y la construcción, para promover la construcción de edificios verdes en Perú. *Revista Ingeniería de Construcción*, 33 (2), 184-192

Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento & gestión*, (40), 129-158. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>

Martínez, C. y Montero, R. (2015). La cultura de la seguridad en una empresa constructora: evaluación e interpretación de sus resultados. *Salud de los Trabajadores*, 23 (2), 115-126. <http://ve.scielo.org/pdf/st/v23n2/art05.pdf>

Merino, B. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la estación de servicio la Chira del Distrito de Chorrillos, Lima -2014*. (Tesis de Licenciatura). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Melgarejo, E. Y. (2017). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa M&G Frio S.A.C. de Lima, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28350>

Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>

Monzón, R. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio de asesores de*

- negocio de la Financiera Edyficar oficina Huachipa de la ciudad de Lima-2014.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Mora-Pisco, L. L., Duran-Vasco, M. E., Zambrano-Loor, J. G. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2 (4), 511-520.
- Muhammad, A. B. R. (2017). Project Management Review: How the Effectiveness of Project Management Lead to Project Success. *Universiti Malaysia Pahang, Pekan, Malaysia*, 1-7.
https://www.researchgate.net/publication/319772377_PROJECT_MANAGEMENT_REVIEW_HOW_THE_EFFECTIVENESS_OF_PROJECT_MANAGEMENT_LEAD_TO_PROJECT_SUCCESS
- Munch, L. (2014). *Fundamentos de Administración.* (2a ed.).
<http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-8-Fundamentos-de-Administracion-Lourdes-M%C3%BCnch-Galindo.pdf>.
- Naoum, S. & Egbu, Ch. (2015). Critical review of procurement method research in construction journals. *Procedia Economics and Finance*, 21, 6-13. doi: 10.1016/S2212-5671(15)00144-6
- Quichca, G. (2012). *Relación entre calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular La Pontificia del distrito de Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.* (Tesis de Maestría). Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quimi, R. (2016). *Modelo De Gestión Administrativa Para Mejorar La Calidad Del Servicio Público De Correos Del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2014.* (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Estatal Península De Santa Elena.
- Renault, B. Y. & Agumba, J. N. (2016). Risk management in the construction industry: a new literature review. *MATEC Web of Conferences* 66, 00008 DOI: 10.1051/mateconf/20166600008
- Spinelli, H. (2017). Gestión: prácticas, mitos e ideologías. *Salud Colectiva*, 13 (4), 577-597. doi: 10.18294/sc.2017.1283
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: Editorial San Marcos.

- Van Helden, G. J. & Reichardt, C. (2013). A meta-review of public sector performance management research. *TÉKHNE—Review of Applied Management Studies*, 11, 10–20.
- van Oostaijen, M. & Scholten, P. (2018). “Between Mobility and Migration: The Consequences and Governance of Intra-European Movement”, in van Oostaijen, M. and Scholten, P. (eds.), *Between Mobility and Migration: The Consequences and Governance of Intra-European Movement*, Springer, 1-20.
- Veintimilla-Rodas, J., Gómez-Bonilla, M., y Mora-Sánchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>
- Wawak, S. Ljevo, Ž. & Vukomanović, M. (2020). Understanding the Key Quality Factors in Construction Projects—A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 12 (10376), 1-25. doi:10.3390/su122410376

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de medición.

Cuestionario de la variable Gestión Administrativa

La evaluación se realiza con el propósito de mejorar la gestión administrativa es importante saber su opinión clara y sincera así se obtendría los puntos a tratar de mejorar. Con un x marque la respuesta que usted crea conveniente.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

| Nº | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|---|
| 1. | La empresa cuenta con una Misión | S | CS | AV | CN | N |
| 2. | En caso de existir la Visión esta se encuentra documentada y es conocida por toda la organización | S | CS | AV | CN | N |
| 3. | La empresa diseña estrategias que contribuyan a su estabilidad y crecimiento | S | CS | AV | CN | N |
| 4. | Los objetivos establecidos por la empresa se cumplen adecuadamente | S | CS | AV | CN | N |
| 5. | Los cambios tecnológicos ayudan a mejorar el objetivo de la empresa | S | CS | AV | CN | N |
| 6. | Las oportunidades contribuyen al mejoramiento de la organización | S | CS | AV | CN | N |
| 7. | La empresa tiene una estructura organizacional establecida | S | CS | AV | CN | N |
| 8. | La empresa aplica métodos de evaluación de desempeño y sistemas de control | S | CS | AV | CN | N |
| 9. | Están definidas las responsabilidades para cada puesto de trabajo | S | CS | AV | CN | N |
| 10. | El método actual para realizar las funciones garantiza la eficiencia y calidad de la operación | S | CS | AV | CN | N |
| 11. | La coordinación del jefe inmediato en base a las medidas establecidas va acorde con el proyecto. | S | CS | AV | CN | N |
| 12. | Dispongo de documentos que me faciliten la aplicación de la coordinación de | S | CS | AV | CN | N |

| | | | | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|---|
| | actividades. | | | | | |
| 13. | La empresa cuenta con un área de recursos humanos, que facilite la gestión de la organización. | S | CS | AV | CN | N |
| 14. | La empresa define los cronogramas de capacitación para el personal | S | CS | AV | CN | N |
| 15. | Se realizan periódicamente actividades de integración y motivación para los colaboradores | S | CS | AV | CN | N |
| 16. | La empresa cuenta con recursos informáticos para la elaboración de proyectos | S | CS | AV | CN | N |
| 17. | Se desarrollan planes para minimizar riesgos de accidentes de los colaboradores | S | CS | AV | CN | N |
| 18. | La empresa tiene definidos los salarios de acuerdo a cada cargo | S | CS | AV | CN | N |
| 19. | Los jefes capacitan y motivan a los colaboradores para realizar sus funciones. | S | CS | AV | CN | N |
| 20. | Existe comunicación para la solución de un problema ocurrido dentro el área de producción | S | CS | AV | CN | N |
| 21. | Los colaboradores reconocen el liderazgo de los jefes | S | CS | AV | CN | N |
| 22. | Los jefes cumplen con el perfil para direccionar las áreas responsables | S | CS | AV | CN | N |
| 23. | Los jefes cumplen con las funciones de supervisar la optimización de recursos | S | CS | AV | CN | N |
| 24. | Cuentan con roles de función específicas para la medición de la organización | S | CS | AV | CN | N |
| 25. | Existen métodos de evaluación para los procesos de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| 26. | Existe seguimiento al desarrollo de los procesos operativos de la organización | S | CS | AV | CN | N |
| 27. | Se cumplen los tiempos definidos para cada una de las actividades que desarrolla sus colaboradores. | S | CS | AV | CN | N |
| 28. | La empresa mide el desempeño de cada uno de sus colaboradores | S | CS | AV | CN | N |
| 29. | Se hacen evaluaciones para conocer el funcionamiento de los Sistemas de control establecidos | S | CS | AV | CN | N |
| 30. | Se establece un control operativo antes de terminar y ejecutar un proyecto | S | CS | AV | CN | N |

Anexo 02: Matriz de consistencia.

Análisis de la Gestión Administrativa desde la Perspectiva del Personal en la Empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES INDICADORES | E | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | VARIABLE: ADMINISTRATIVA | GESTIÓN | | |
| | | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA |
| ¿Cómo se desarrolla la Gestión Administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? | Determinar cómo se desarrolla la Gestión Administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018. | Planificación | Visión Misión Estrategias Objetivos Oportunidades | 1 2 3 4,5 6 | Ordinal 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | | | |
| ¿Cómo se desarrolla la planeación de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? | Analizar cómo se desarrolla la planeación de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018. | Organización | División de Trabajo Coordinación | 7,8,9,10 11,12 | |
| ¿Cómo se desarrolla la organización de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018? | Analizar cómo se desarrolla la organización de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018. | Integración | Recursos humanos Recursos información y tecnológicos Recursos financieros | 13,14,15 16 17,18 | |

¿Cómo se desarrolla la integración de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018?

Analizar cómo se desarrolla la integración de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018.

Dirección

Motivación
Comunicación
Liderazgo

19
20
21,22,23

¿Cómo se desarrolla la dirección de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018?

Analizar cómo se desarrolla la dirección de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018.

Control

Medición
Retroalimentación

24
25,26,27,28,29,30

¿Cómo se desarrolla el control de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018?

Analizar cómo se desarrolla el control de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal en la empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima 2018.

Anexo 03: Tabla de especificaciones.

| VARIABLE | DIMENSIONES | PESO | INDICADORES | CANTIDAD DE LOS ITEMS |
|------------------------|--------------|------|--------------------------------------|-----------------------|
| GESTION ADMINISTRATIVA | PLANEACION | 30% | VISION | 9 |
| | | | MISION | |
| | | | ESTRATEGIAS | |
| | | | OBJETIVOS | |
| | | | OPORTUNIDADES | |
| | ORGANIZACIÓN | 25% | DIVISION DE TRABAJO | 7 |
| | | | COORDINACION | |
| | INTEGRACION | 20% | RECURSOS HUMANOS | 6 |
| | | | RECURSOS INFORMATICOS Y TECNOLOGICOS | |
| | | | RECURSOS FINANCIEROS | |
| | DIRECION | 10% | MOTIVACION | 3 |
| | | | COMUNICACION | |
| | | | LIDERAZGO | |
| | | | MEDICION | |
| | CONTROL | | 15% | RETROALIMENTACION |

Anexo 04: Autorización de la empresa.



*M&R Topografía e
Ingeniería E.I.R.L*

**SOLICITO: REALIZAR EJECUCION DE
TESIS**

Sr. Andres Manhualaya Rivera

Representante Legal de la Empresa M&R Topografía e Ingeniería E.I.R.L

Ruc:20555624311

Yo Burga Arisa Karina, identificado con DNI 43515380, domiciliado en Enrique Montenegro Mz. C Lt. 17 – San Juan de Lurigancho, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted. Con debido respeto me presento y expongo:

Que estando cursando el ultimo ciclo de la carrera de administracion de empresas en la Universidad Cesar Vallejo y siendo requisito indispensable la realizacion de la tesis para obtener el grado academico de Licenciada en Administracion, es que solicito a Ud. Me acepte dicha solicitud.



Karina Burga Arisa
DNI: 43515380

Declaratoria de Autenticidad

Yo Karina Burga Arisa, identificado con D.N.I N° 43515380 estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico que lleva como título “Análisis de la Gestión Administrativa desde la Perspectiva del Personal en la Empresa M&R Topografía e Ingeniería EIRL, Lima” para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, pasamos a informar:

1. Hemos referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 23 de diciembre de 2020



Karina Burga Arisa

D.N.I N° 43515380