



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Diseño de una estructura organizacional y gestión administrativa en  
Transfyt S.A.C., Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Ramos Díaz, Luiggi Alonzo (ORCID: [0000-0002-1937-7620](https://orcid.org/0000-0002-1937-7620))

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: [0000-0002-4752-6072](https://orcid.org/0000-0002-4752-6072))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Este proyecto de investigación es dedicado a Dios y nuestros familiares por enseñarnos valores y principios que nos conducen a llevar una vida con responsabilidad y evocada a la solidaridad para con nuestro prójimo. Especialmente a mi pareja e hijo que me dieron su apoyo incondicional y motivaron para ir logrando nuestras metas y objetivos.

A mis maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales, por el incentivo ofrecido en este trabajo, por habernos transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer el apoyo de mis padres por dejarme salir a explorar, a buscar mis metas, estudiar lo que quería, gracias por creer en mí.

Agradezco a mis amigos, compañeros, conocidos que fueron un pilar fuerte en comprender que es ser universitario, que es desenvolverse en un mundo donde hay mucha competencia, y compañerismo, pero más importante que el apoyo mutuo te logra elevar en tus conocimientos y desarrollo.

Específicamente quiero agradecerte a ti, que llegaste en un momento crucial, me enseñaste a que hay que creer en lo que uno sabe, creer que uno no sabe y más importante querer hacer un cambio. No pueden faltar agradecer a los distintos profesores, profesores de laboratorio, ayudantes, que más que enseñar una materia o ramo, te instruyen y moldean tu criterio y madurez como profesional, para tomar las mejores decisiones a futuro, siempre con humildad y escuchando al que está al lado.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	27
ANEXOS	28

## Índice de tablas

Tabla 1: Trabajadores de Transfyt S.A.C.	11
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable 1: estructura organizacional.	A
Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable 2: gestión administrativa.	A
Tabla 4: Resultados de la encuesta de la variable: Estructura Organizacional.	A
Tabla 5: Resultados de la encuesta de la variable: Gestión Administrativa.	A
Tabla 6: Resumen de procesamientos de datos de las encuestas (Excel).	A
Tabla 7: Fiabilidad de la variable: Estructura Organización.	14
Tabla 8: Fiabilidad con Alfa de Cronbach para la variable: Estructura Organización.	14
Tabla 9: Fiabilidad de la variable: Gestión Administrativa.	15
Tabla 10: Fiabilidad con Alfa de Cronbach para la variable: Gestión Administrativa.	15
Tabla 11: Medida de tendencia central de la variable Estructura Organizacional.	16
Tabla 12: Medida de tendencia central de la variable Gestión Administrativa.	17
Tabla 13: Prueba de normalidad para las variables estructura organizacional y gestión administrativa.	18
Tabla 14: Tabla cruzada para la variable estructura organizacional y gestión administrativa.	19

## Índice de figuras

Figura 1: Frecuencia de la variable Estructura Organización.	16
Figura 2: Frecuencia de la variable Gestión Administrativa.	17

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo la creación del diseño de una estructura organizacional y gestión administrativa en la organización de transporte Transfyt S.A.C. a lo largo del lapso de 2021, la composición organizacional junto con la gestión administrativa, resultan muy relevantes para definir las funcionalidades de cada trabajador en la organización, así como la conexión entre las diversas áreas de trabajo. Es de carácter descriptivo y de consenso al tipo de averiguación estuvo enmarcada en un análisis de campo debido a que la información recopilada ha sido captada de fuentes primarias usando como técnica la entrevista paralelamente en cuestionario que permitió conocer la perspectiva personal de cada empleado, siendo una población y muestra de 19 trabajadores, esto con el propósito de que los individuos relacionadas en la organización conozca como perjudica no tener una composición organizacional en la gestión administrativo. En conclusión, se sugiere fortaleces las gestiones administrativas de Transfyt S.A. creando una nueva perspectiva de manejo administrativo, con la migración de lo empírico a lo teórico y así fortalecían una formal estructura organizacional.

**Palabras clave:** estructura organizacional, gestión administrativa y cultura organizacional.

## ADSTRACT

This research aimed to create the design of an organizational structure and administrative management in the transport organization Transfyt S.A.C. Throughout the period of 2021, the organizational composition together with the administrative management, are very relevant to define the functionalities of each worker in the organization, as well as the connection between the various work areas. It is descriptive and consensual to the type of inquiry, it was framed in a field analysis because the information collected has been captured from primary sources using as a technique the parallel interview in questionnaire that will get to know the personal perspective of each employee, being a population and sample of 19 workers, this with the purpose that the individuals related in the organization as it hurts not to have an organizational composition in the administrative management. In conclusion, it is suggested that you strengthen the administrative procedures of Transfyt S.A. creating a new perspective of administrative management, with the migration from the empirical to the theoretical and thus strengthened a formal organizational structure.

**Keywords:** organizational structure, administrative management and organizational culture.



## I. INTRODUCCIÓN

Se mencionaría que la composición de la empresa es la forma de planear su compromiso y distribuir expresamente sus responsabilidades, es el soporte que lo alimenta. Como resultado de una buena aplicación de los dos se recibe, un crecimiento de la productividad, concentración en lo cual realmente importa, hacer más con menos, una organización interna determinada, facilitación de los procesos y disminución de la presión. Así lo describió Fernández (2016) como los humanos poseen una estructura ósea que especifican su comportamiento, las compañías también poseen estructuras que especifican sus actividades. Esto va de la mano con la gestión administrativa, donde es la encarga de distribuir la información adecuado a cada área de la organización, para realizar estas actividades se tiene que realizar una compilación de las necesidades, recursos y procesos de la organización y así poder desarrollarlos de las mejor. Como consecuencia de una buena aplicación de ambos se obtiene, un aumento de la productividad, concentración en lo que realmente importa, hacer más con menos, una organización interna definida, facilitación de los procesos y disminución de la presión.

Actualmente, el transporte de carga terrestre corresponde al primordial medio usado para la movilización y logística de carga en Perú, donde más del 87% de este rubro se hace en carretera con una alta colaboración de camiones de mediano y gran tonelaje. Es por ello, que es simple descubrir senderos y carreteras con un elevado volumen de vehículos de transporte de diversas organizaciones, tamaños y años, paralelamente vehículos detenidos por mal desempeño o sin carga que mover. Lo anterior, se debería al constante incremento y aparición de novedosas organizaciones ligadas al rubro, donde cualquier persona que tenga ingreso a un transporte de carga puede prestar servicios de transporte gracias a una regulación poco restrictiva en el mercado. Las gigantes organizaciones con flotas de más grande envergadura tienen un más grande control en sus precios y procesos, con un elevado enfoque en la calidad de sus servicios, esto reduce extremadamente mientras las organizaciones son más

pequeñas donde, además, un porcentaje fundamental se piensan del tipo informal puesto que no está determinado el rubro preciso de carga con el que trabajan.

La presente investigación planteó como **problema general**: ¿Cómo determinar la correlación entre la estructura organizacional en el mejoramiento de la gestión administrativa, mediante el análisis de un estudio situacional, para el diseño organizacional de Transfyt S.A.C., Callao, 2021 ?, del mismo modo se formuló los sucesivos **problemas específicos**: 1) ¿Cómo analizar la situación actual de los factores organizativos de Transfyt S.A.C., Callao, 2021? , 2) ¿Cómo Definir indicadores de gestión para la aplicarlos al diseño organizacional de Transfyt S.A.C., Callao, 2021 ?, 3) ¿Cómo Proponer una estructura organizacional la cual direccionara las funciones administrativas para responder a las exigencias del entorno Transfyt S.A.C., Callao, 2021?.

La **justificación teórica** será de soporte para las investigaciones futura, generando entendimiento y disputa académica en los contenidos de estructura organizacional y gestión administrativa. El diseño organizacional para Transfyt S.A.C. se desarrolla con el fin de que la empresa logre un progreso, el cual es un elemento de tal importancia para el desarrollo del talento humano y de las áreas correspondiente para un buen desempeño. En la **justificación metodológica**, el estudio se ha fundamentado en los términos de exploración científica, donde se estableció los problemas, objetivos de estudio e hipótesis. Para utilizar el instrumento se seleccionó un modelo al azar donde se obtuvieron los resultados y se plantearon sugerencia a la empresa. Este proyecto adquirió un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional y su finalidad es establecer la similitud de las variables de estructura organizacional y la gestión administrativa. Por último, en la **justificación práctica** los resultados de la investigación permitirán de manera útil a socios y trabajadores de Transfyt S.A.C. a tomar decisiones que con lleva a una mejora de la empresa. Como **objetivo general** se planteó; determinar la correlación entre la estructura organizacional en el mejoramiento de la gestión administrativa, mediante el análisis de un estudio situacional, para el diseño organizacional de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. Se desarrolló para los **objetivos específicos**: 1) Analizar la situación actual de los

factores organizativos de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. 2) Definir indicadores de gestión para la aplicarlos al diseño organizacional de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. 3) Proponer una estructura organizacional la cual direccionara las funciones administrativas para responder a las exigencias del entorno de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. Se abordó como **hipótesis general**: Existe relación evaluar la incidencia de una estructura organizacional en el mejoramiento de la gestión administrativa, mediante el análisis de un estudio situacional, para el diseño organizacional de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. También, se construyeron hipótesis específicas: 1) Existe relación Analizar la situación actual de los factores organizativos de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. 2) Existe relación entre los indicadores de gestión para la aplicarlos al diseño organizacional de Transfyt S.A.C., Callao, 2021. 3) Existe relación al proponer una estructura organizacional la cual direccionara las funciones administrativas para responder a las exigencias del entorno de Transfyt S.A.C., Callao, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

**Antecedentes internacionales**, López (2017) se obtuvo como modelo a 20 empresas. Utilizó la técnica de exploración registrada y alcanzó las próximas ejecuciones: La composición de estas empresas que conducen es prudente, pues las colaboraciones de autoridad permanecen determinadas. Por otro lado, la composición que se usa por esta clase de empresas es la composición por funcionalidades, pues los empleados permanecen unidos por departamentos, es dependiente de la clase de actividad o funcionalidad que desenvuelvan. Por otro lado, cada área tiene un delegado, el cual es dependiente de forma directa de la dirección para la transferencia de investigación; por consecuencia estas empresas usan la composición matricial debido a que por cierto los trabajadores poseen 2 dirigentes; o sea laboran con 2 cadenas de mando.

Vélez (2018) obtuvo un muestreo confirmado por archivos organizacionales. Utilizó la técnica de revisión documental y alcanzó las próximas soluciones: Según la investigación del Desempeño de una Composición Organizacional por Funcionalidades tenemos la posibilidad de concluir que esta clase de composición no es la más adecuada para las Empresas recientes, debido a que muestra una enorme proporción de debilidades y desventajas como operativas y estructurales, que ofrecen como consecuencia una administración ineficaz de recursos, registros inadecuados, demasía de métodos, ocupaciones que no añaden costo e investigación aislada. La composición organizacional de la Compañía Casias Estructuras, en la actualidad es de tipo servible, sus ocupaciones se hacen de forma experimental, únicamente con pie a su vivencia, lo que restringe su volumen de aumento.

De Lavalle (2016) obtuvo un modelo estimado de 111 colaboradores. Utilizó la encuesta como técnica y alcanzó las próximas soluciones: la producción del departamento de análisis, se decidió las primordiales razones que están afectando al departamento de fabricación es la carencia de inspección de calidad, control de calidad, inexperiencia en los procedimientos, producción y no tener una buena

localización de los aparatos que es relevante en la ejecución de optimizar los procesos y construcción de los bienes.

El Tiempo (2019) este estudio menciona que en Colombia en la ciudad de Barranquilla se impusieron más de 18778 ordenes formales de notificaciones en los 2017 y 2019, esto es por la ilícita prestación de servicios transporte. La informalidad del transporte se convirtió en la forma más rápida de ganar dinero, debido a que los sectores del transporte utilizan métodos ilícitos que aumentan sus ganancias, por eso están afectando gravemente a los transportistas legales que tienen todos sus documentos en regla y le afecta a la baja de sus ingresos.

Reyes (2017) el autor indica que el estudio tuvo como objetivo desarrollar la práctica de manual de funciones y los trabajadores administrativos y así incrementar la calidad de los productos de los compradores. Se basaron los cambios en los principios de los compradores de los cuales investigo y se corroboró la rapidez de realizar un manual de gestiones administrativas como una nueva elección de mejora.

Gordon (2016) su objetivo ha sido hacer un análisis el cual se busque en relación a la administración administrativa y la prestación que ofrecen las organizaciones de transporte de carga pesada para observar el deleite los consumidores de esa empresa. En la actualidad la administración alcanza por medio de una tarea instantánea de compromisos y dedicar funcionalidades a cada departamento de la organización de transportes para verse el buen servicio al comprador.

Flores (2016) cuyo objetivo ha sido examinar las etapas de las gestiones administrativas y el acontecimiento en la Administración Institucional empleado en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2013-2016, con un prototipo de 15 trabajadores, un gerente y 2 jefes de cada departamento, un esquema detallado no empírico el cual finiquito en el seguimiento Administrativo y de Administración Corporativa de Producto de Alimentos Básicos RL, por lo que finaliza de manera parcial por no llevarse de manera idónea las funcionalidades de la gestión administrativa.

Cantillo (2017) tiene como objetivo equilibrar la proporción de las causas entre la cultura organizacional y el orden de ello; se empleó el método cualitativo, la averiguación ha sido elemental, exploratorio, detallado correlacional, el muestreo fue de 70 trabajos de investigación a partir de 1983 al 2012, podemos encontrar diferente aportes académicos de distintos autores, el método aplicado ha sido la exploración de la información por medio de registros de datos, como resultado se define que en la vida de interacción en medio de los 2 significados y las causas de las cambiantes cultura organizacional y el manejo.

Villarreal y Briones (2017) tiene como finalidad la indagación de análisis identificar la cultura organizacional de los empleados y directivos de la organización, el análisis de averiguación ha sido detallado, el método fue transversal, el total de trabajadores para el análisis ha sido de 1483, el muestreo poblacional del análisis ha sido de 326 colaboradores, se recolecto información empleando como herramienta el cuestionario; en esta investigación se llegó a concluir la localización semejante cultural entre los miembros del hospital en las civilizaciones presente y favoritas, se encontró que las civilizaciones que predominan son fuertes de la organización y son las civilizaciones de rango y las civilizaciones de mercado.

Guerrero (2016) tiene como objetivo establecer un nivel de interacción entre la administración de la inteligencia humana y la cultura organizacional en centros educativos de enseñanza elemental primaria de San Francisco N° 2 del estado de Zulia, esta investigación es correlacional, con un diseño no empírico, transaccional, el muestreo que se tomo fue de 81 colaboradores. Se utilizó el cuestionario, y dio como resultado correlación RHO de 0.569 ( $p < 0.01$ ), dando como resultado la conexión entre las variables, es por ello que los socios tengan conocimiento relevante de los procesos de recursos humanos para formar una buena cultura en la organización.

**Antecedentes nacionales**, Mendoza (2017) utilizó la técnica de la revisión documental, el cual obtuvo la conclusión que el estudio de averiguación fue útil como un modelo que ofrecer la iniciativa de cambios y mejoras al caso gremial que en la actualidad se habita en la compañía Jacob ingeniería & creación SAC mediante la

utilización del Esquema Organizacional y su manual de funcionalidades. Se reveló que la compañía Jacob Ingeniería & Creación SAC realizaba sus labores en forma empírica, es por ellos que llevaba a cabo sus operaciones de manera empírica, por tal razón se aplicó la estructura organizacional establecido en el guía Daft con su referente Orgánico Funcional, optimizando la Gestión Administrativa y así los trabajadores prioricen en brindar un servicio de calidad para satisfacer en su totalidad a los consumidores y que recomienden esta empresa.

Coronado y Huamán (2016) obtuvieron como conclusión que la estructura que tiene la organización no está en un rango determinado lo que hace que los trabajadores no estén en el sitio conveniente para poder desarrollar sus labores que le corresponde a cada trabajador, por ellos se duplican las funciones y derrochando la implementación de recurso que brinda la empresa para lograr las metas establecidas. El problema principal que tiene la compañía es que la informalidad de todas sus gestiones, incluida su estructura y planificación estratégica, genera obstáculos sin predecir el futuro.

Parimango (2016) tiene un modelo que contiene archivos para la empresa y el muestreo es de 75 colaboradores. Utilizando la revisión de la literatura y la investigación como método, llegó a las siguientes conclusiones. Además de la falta de una definición clara de las asignaciones funcionales en los documentos oficiales que ayuden a realizar las tareas definidas, esto ha afectado la eficiencia del personal.

Ventura (2017) tiene un muestreo de documentos organizacionales corporativos revisados utilizando técnicas de adquisición de datos y revisión de documentos, y ha llegado como conclusión: Se estudió el método organizacional de la Escuela San José por medio de la documentación y se observó que los dibujos resultaron ineficaces. Estructural y contextualmente, estos documentos estaban desactualizados y de poca utilidad a la hora de gestionar los elementos organizativos de la escuela, ya que no se correspondían con la realidad de la escuela de la ciudad.

Neyra (2016) tomó un muestreo de 30 colaboradores considerando la investigación, recolección de datos y revisión de documentos como el uso del análisis de datos y extrajo como conclusiones sobre las variables de productividad: El grado

de desempeño de la variable se determina cómo regular. 93,3%, lo que significa que los empleados de la organización no alcanzan la eficiencia, eficacia y por tanto el desempeño de las tareas según los aspectos evaluados.

Vera (2017) tiene como objetivo Establecer la interacción entre la atención de calidad y administración administrativa a los beneficiarios en la sociedad local de Gestión de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimagua – 2017”.

Estefany (2017) la misión es “Hallar qué clase de interacción hay entre la gestión y la calidad del servicio al cliente en la red Asistencial de EsSalud”. El coeficiente de correlación de Pearson ( $R = 0,559$  positivo) obtenido de la encuesta da como resultado positivo la relación indicada y precisa de la calidad y gestión del servicio.

López y Romina (2016) tiene un objetivo común de "determinar una interacción entre la calidad del proceso de gestión y la eficacia del trabajo de gestión de la organización Cruz de la Volcadura servicios General Pílancones". SRL, 2016 ". El proceso de gestión de cierre tiene un alto nivel de calidad, la eficiencia de GA es alta, y es riguroso que otro tipo de cambio o variante incorporada en el cambio, pueda reflejarse en otros cambios. Debido a que existe una fuerte correlación entre estos dos factores.

Sánchez (2018) de consenso al objetivo general presentado en esta tesis, nos plantea que se va a decidir una iniciativa de administración administrativa para los colegios Cardano Vieta Ingenieros. Para finalizar se concluye que la administración administrativa es una bastante eficaz herramienta de trabajo que les va a permitir a los colegios Cardamo Vieta Ingenieros, implantar los estándares a grado mundial de calidad.

Antonio (2017) tiene el propósito general de "mejorar la gestión de hoteles y spa" llamada "La Hacienda" a través de la aplicación de estrategias de gestión. Concluyó que la administración actual está a nivel bajo, teniendo como promedios negativos de 60% y 58%, indican que estos aspectos no se pueden lograr



internamente, mientras que los aspectos organizativos y administrativos se encuentran dentro de niveles aceptables en 63% y 62%.

### **III. METODOLOGÍA**

Saravia (2016) la metodología es un grupo de métodos que establece una averiguación, es una fracción importante la cual posibilita simplificar los métodos y procesos que se necesitan sintetizar el reto.

Tiene la especificación y demostración de las primordiales elecciones metodológicas adoptadas de acuerdo con el asunto de indagación y las modalidades del científico. La madurez en el enfoque y estructura metodológica la situación necesaria para afirmar la eficacia del estudio.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio se desarrolló con el diseño no experimental descriptivo correlacional. Ya que ha sido una indagación concluyente cuyo objetivo primordial dar resoluciones al problema encontrado de la carencia de una la composición organizacional y administración administrativa de Transfyt S.A.C., y la averiguación de resoluciones al diseñar esta composición para la organización.

Hernández (2016) detalla que la averiguación descriptiva sugiere propiedades de las cambiantes y sus recursos.

Según Sáez (2017) indica que el proyecto no empírico como la recaudación de la investigación lo que no se puede manejar, ya que ya sucedieron y al que al final no se tiene influencia. Asimismo, Morales (2020) expresan que el análisis transversal es un tipo de indagación observacional centrado en examinar datos de diferentes cambiantes sobre una cierta población de muestra, recopiladas en un tiempo de tiempo.

Méndez (2016) la investigación es un proceso que consiente a los estudiosos saber la verdad. Sin embargo, el razonamiento de la verdad parte de "el recurso rudimentario y más fácil de conocer para elevarse progresivamente", al mismo tiempo identificando (analizando) las partes que conforman el todo, y por el hecho de que el razonamiento aumenta, poco a poco hacia los más confusos.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### Variable 1: Estructura Organizacional

Según Guzmán (2017), la composición organizacional tiene relación con la manera en que se separan, reúnen y ordenan las ocupaciones de una organización referente a las interrelaciones entre los directivos y trabajadores, los departamentos de una compañía tienen la posibilidad de estructurar formalmente en 3 maneras simples: la inicial es funcionalidad, continuado por producto y al final matriz.

#### Variable 2: Gestión Administrativa

Según Amador (2017), la administración administrativa involucra el desarrollo del proceso administrativo, a partir de las funcionalidades fundamentales que implica: planear y acomodar la composición organizacional, así como conceptualizar cargos que componen la compañía, además la dirección y control de cada actividad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Arias (2016), se trata de un conjunto de recursos limitados o inagotables con características habituales y las conclusiones del estudio serán de gran alcance. Esto está limitado por el problema y el propósito del estudio.

Malhotra (2018) "Muestra que es un subnivel de un conjunto incluida en fuentes elegidas sobre la base de la colaboración en el análisis. Una característica de esta población es que todos forman una empresa.

La Muestra es una expresión importante de especificidad poblacional, la asunción de una equivocación analiza las propiedades de una población mucho más pequeña que la población general.

Esta muestra incluye a todos los trabajadores de Transfyt S.A.C.

Tabla 1

*Trabajadores de Transfyt S.A.C.*

<u>Descripción</u>	<u>Población</u>	<u>Muestra</u>
<u>Trabajadores</u>	<u>19</u>	<u>19</u>
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

*Fuente: Transfyt S.A.C.*

**Elaboración:** Propia

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica** que se manejó en la elaboración de los datos fue la **encuesta**. Se realizarán las pertinentes pesquisas a los clientes, socios y colaboradores administrativo de la empresa para que nos brinde mayor información como sus opiniones y que es lo que piensan, se realizaran las encuestas y se tomara como base las variables en diferencia, la certificación se realizara por una.

Según López (2016) es un método de investigación social de más amplia rutina en el área de la sociología que ha repercutido el ambiente implacable de las indagaciones científicas, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos en algún momento.

Por otro lado, el **instrumento** que se aplicó en la investigación fue el **cuestionario**. Es un documento el cual está escrito en pregunta y así poder conseguir información acertada de las variables que se indagan, realizando interrogaciones abiertas y cerradas con el método de la escala de likert.

Meneses (2016) es una herramienta generalizada el cual se toma para la recolección de información a lo largo del estudio en el campo de varias indagaciones cuantitativas, prácticamente las que se conducen con metodologías de encuestas.

### **3.5. Procedimientos**

La información recaudada se adquirió mediante el llenado del cuestionario que se entregó a cada uno de los colaboradores en la oficina de la empresa, esto se realizó de manera presencial. Todo este tipo de procedimiento se realizó tomando las medidas preventivas y sanitarias por las circunstancias que está pasando en el mundo por el COVID-19. Asimismo, con el llenado del cuestionario se observó la función de las variables, teniendo como consecuencia a que la variable gestión administrativa predomina sobre la estructura organizacional.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la investigación se utilizó estadística descriptiva, la cual debe presentarse en tablas, tablas y gráficos. Además, se utilizó estadística inferencial para analizar los resultados que finalmente nos llevarían a conclusiones. Asimismo, para analizar los resultados que finalmente nos llevan a las conclusiones.

Por consiguiente, Villasís y Miranda (2016), indica que la investigación detallada es una manera simple de simplificar fundamentos de una averiguación por medio de: tablas, cuadros y gráficos. Así mismo, Kazimier (2018), detalla que la estadística inferencial entiende los métodos en las cuales se aplican medidas acerca de un proceso o de una cantidad estadístico en base a la investigación de un modelo.

En este entorno; el procesamiento de la información de las encuestas se aplicó en el programa estadístico SPSS; donde se provocaron cálculos que estuvieron simbolizados por medio de tablas y gráficos que van a servir para demostrar los resultados de la conducta de los dos cambiantes. De este modo, se manejó la estadística descriptiva el cual es representada en términos de porcentajes y frecuencias. Al final, para examinar los resultados en gráficos y conocer el promedio y la desviación estándar se usó el programa Excel 2016.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En la investigación, se respetó la forma intelectual de las fuentes internas y externas sin modificarlas, no apareciendo en copias y mencionando a todos los autores en cada cita de texto. También se aplicaron principios éticos como justicia, responsabilidad, compromiso y caridad. Aparte, se empleó el consentimiento informado de los socios, trabajadores, clientes y proveedores encuestados, cuyos nombres se mantuvieron y nunca se divulgaron, y se informó al gerente en todo momento de todos los hechos ocurridos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de fiabilidad interna

Para Ñaupas, et al (2018) “El instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían así ella sea realizada en un tiempo distinto o aplicado por otras personas, que puedan tener o no el mismo grado de instrucción.

Es por ello, que se utilizó la prueba de confiabilidad de coeficiente: Alfa de Cronbach, el cual permitió tener conocimiento de la correlación de los ítems.

Tabla 7.

*Fiabilidad de la variable: Estructura Organización.*

#### Resumen de procesamientos de casos

		N	%
<b>Casos</b>	Valido	19	100%
	Excluido	0	0
	Total	19	100%

Tabla 8.

*Fiabilidad con Alfa de Cronbach para la variable: Estructura Organización.*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.825	10

**Interpretación:**

De los 19 datos analizados la prueba validó a todos los elementos, es decir no se excluyó a ningún valor. De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través del alfa de Cronbach, el análisis arrojó el valor de 82.5%, de acuerdo a los criterios de fiabilidad es excelente.

Tabla 9.

*Fiabilidad de la variable: Gestión Administrativa.*

**Resumen de procesamientos de casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Valido	19	100%
	Excluido	0	0
	Total	19	100%

Tabla 10.

*Fiabilidad con Alfa de Cronbach para la variable: Gestión Administrativa.*

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.895	10

**Interpretación:**

De los 19 datos analizados la prueba validó a todos los elementos, es decir no se excluyó a ningún valor. De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través del alfa de Cronbach, el análisis arrojó el valor de 89.5%, de acuerdo a los criterios de fiabilidad es excelente.



## 4.2. Estadística descriptiva

Tabla 11.

*Medida de tendencia central de la variable Estructura Organizacional.*

<b>Estructura Organizacional</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
	Siempre	6	32%	32%
	Casi Siempre	2	14%	46%
Válido	A veces	6	26%	72%
	Casi Nunca	5	28%	100%
	Nunca	0	0%	
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 11 y la figura 1 del 100% de los encuestados el 32% de los trabajadores encuestados consideró que es siempre la estructura organizacional, el 28% de los encuestados consideró que es casi nunca. La decisión a tomar con el 32% de los encuestados que consideraron que la estructura organizacional es siempre, se debe de establecer y definir bien los puestos para lograr tener una mejor jerarquía y que la comunicación sea directa.

Tabla 12.

*Medida de tendencia central de la variable Gestión Administrativa.*

<b>Gestión Administrativa</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
	Siempre	9	46%	46%
	Casi Siempre	8	40%	86%
Válido	A veces	2	14%	100%
	Casi Nunca	0	0%	
	Nunca	0	0%	
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Interpretación:

confirme la tabla 12 y la figura 2 del 100% de los encuestados el 46% de los encuestados consideró que es siempre la gestión administrativa, el 14 % de los encuestados considera que es a veces. La decisión con el 46 % de los trabajadores que consideran que la gestión administrativa es siempre, por lo cual es necesario la participación de todas las áreas de la empresa con el fin de analizar todos los puntos de vista sobre la problemática de la empresa y las estrategias a llevar a cabo. Asimismo, por lo cual se les debe informar y capacitar sobre los beneficios que debería producir el proceso de una eficiente gestión.

### 4.3. Prueba de normalidad

Son herramientas estadísticas en donde se analiza las variables continuas o cuantitativas, por lo cual es importante determinar la información obtenida en el proceso, para conocer si existe una distribución normal (Kim y Park 2019, párr.4).

Según Bojo y Sanz (2020), la correlación es significativa y sigue una tendencia normal en cuanto el valor p es mayor a .0.05, el cual es el nivel de significancia asignado (p.1).

H0: valor p > 0.05 Los datos siguen una distribución normal.

H1: valor p < 0.05 Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 13.

*Prueba de normalidad para las variables estructura organizacional y gestión administrativa.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estructural Organizacional	0,369	19	0,000	0,701	19	0,000
Gestión administrativa	0,403	19	0,000	0,658	19	0,000

### Interpretación:

Según Miot (2017), explicó que la eficacia de las pruebas de normalidad es influenciada por la dimensión de la muestra, ya que si es ( $n > 15$ ) se utilizó la prueba de Kolmogorov- Smirov, por lo tanto, de la evaluación conseguida para la prueba de normalidad, al ingresar los datos de la variable estructura organizacional sobre la variable gestión administrativa, obtuvo como resultado un valor p de 0.00. Por ende, se concluyó que la base de datos no sigue una distribución normal, lo que llevó a la decisión de utilizar el estadístico de Spearman-Rho para contraer hipótesis.

#### 4.4. Prueba de hipótesis

Tabla 14.

Tabla cruzada para la variable estructura organizacional y gestión administrativa.

Tabla cruzada Estructura Organizacional-Gestión administrativa								
% del total								
		Gestión administrativa					Total	Correlaciones
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca		
Estructura Organizacional	Siempre	28%	2%	2%	0%	0%	32%	Rho de Spearman
	Casi Siempre	10%	3%	1%	0%	0%	14%	0,732
	A veces	5%	18%	3%	0%	0%	26%	Sig (bilateral)
	Casi Nunca	3%	17%	8%	0%	0%	28%	0,000c
	Nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Total		46%	40%	14%	0%	0%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

#### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre la estructura organizacional y la gestión administrativa en la empresa de transportes Transfyte S.A.C.

**Ha:** Existe relación entre la estructura organizacional y la gestión administrativa en la empresa de transportes Transfyt S.A.C.

**Interpretación:**

Según la prueba realizada de hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman se puede afirmar la existencia de una relación positiva considerable en las variables la estructura organizacional y gestión administrativa de 0.732 además, se puede afirmar que son directamente proporcionales, es decir a una eficiente estructura organizacional mejor aplicación de la gestión administrativa de la empresa.

Para la hipótesis general indicada respecto a la estructura organizacional y gestión administrativa, a través de la prueba Rho Spearman se alcanzó un sig. (Bilateral) =  $0.000 \leq 0.05$ ; que niega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna corroborando que si existe relación entre las variables de estudio. Confirmando la relación obtenida en la tabla cruzada se puede comprobar que el 32% consideran que la estructura organizacional es siempre, mientras que un 46 % perciben que siempre se encuentra en un nivel de su aplicación la gestión administrativa.

Por otro lado, se observó que el 14 % afirman que existe un nivel casi siempre en la estructura organizacional y en la gestión administrativa. En la mejora de esta relación la organización debe informar de manera correcta a los socios sobre el crecimiento empresarial que se daría al contar con una eficiente estructura organizacional.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue identificar los niveles que expresan la interacción entre la composición organizacional y la administración administrativa en la organización de transportes Transfyt S.A.C., Callao. Los resultados logrados luego de examinar los datos recopilados en la muestra elegida, brindaron como consecuencia inferencias investigativas que se contrastaron por medio de las pruebas externas e internas.

La hipótesis general trazada planteó inferir que hay una relación directa y demostrativa en la estructura organizacional y la gestión administrativa en la empresa de transportes Transfyt S.A.C., se obtuvo un resultados a través de la ensayo estadística Rho de Spearman muestra que la correlación bilateral entre las variables estructura organizacional y gestión administrativa adquirió el valor de 0,732, alegando que consta una concordancia significativa entre las variables de estudio; este deducción se encuentra en proporción con su teórico planteado David (2013), quien explicó que la estructura organizacional está referido como un proceso por la cual se formulan, implementan y evalúan estrategias para conseguir los objetivos de la empresa. La investigación está en concordancia con los planteado en la tesis a nivel internacional con Jácome (2015) quien planteó en su hipótesis de estudio que existe una correlación positiva entre el proceso de la estructura organizacional y la variable gestión administrativa de la directiva en la empresa, confirmando su pronóstico con el estadístico Chi cuadrado la relación entre las variables al  $6,74 \geq 5,99$ , un valor alto; que demostró la relación existe bajo la premisa de su teórico. Serna (2010), consideró como un proceso que direcciona a la empresa hacia el pensamiento estratégico y una cultura estratégica en todos los niveles de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales logrando el éxito empresarial.

La tesis de Santana (2016) investigo la utilización de la estructura organizacional óptima y la eficiencia de la gestión administrativa de los gobiernos

autónomos locales municipales de una provincia de Ecuador, alcanzado a través del estadígrafo Chi cuadrado la relación entre variables al  $13.28 \geq 5,29$ ; confirmando el valor de la estructura organizacional en el cumplimiento de los procesos administrativos que son llevados a cabo en los municipios; basado en su teórico Cuesta (2012), considerando que la estructura organizacional ha sido desarrollada para una aplicación de manera correcta en base a las investigaciones de la situación de la empresa con el fin de crear herramientas de gestión dinámicas logrando compañías eficientes.

A su vez algunos estudios nacionales fortalecen el resultado como el argumento de Llamoctanta (2019), quien investigo la proporción que existe en la estructura organizacional y la gestión administrativa en la empresa Unión, demostrando la correlación a través de la estadística de Chi cuadrado en donde  $8,90 \geq 6,2$ , reafirmando la relación que existe entre la gestión estratégica y el procedimiento administrativo; basado en sus teóricos Armijo (2011), quien definió la estructura organizacional como una instrumento de gestión que sirve para la toma de decisiones gerenciales, y a su vez direcciona hacia un supuesto futuro en base a los cambios que ocurran en el mercado empresarial y que Delgado y Ena (2008), relaciona la gestión administrativa como los pasos a seguir para la obtención de resultados y alcance de los objetivos en base a la aplicación correcta del proceso administrativo convencional (planear, organizar, dirigir, controlar). Se suma a lo demostrado por Vásquez (2017), quien estudió la relación significativa entre la importancia de la estructura organizacional y la gestión administrativa desde la perspectiva de los trabajadores de una empresa, lo cual demostró la correlación de las variables a través de la prueba de Rho de Spearman al 0,321, la relación es positiva con un nivel bajo confirmando lo que afirmó su teórico Armijo (2011), el cual expresó al proceso de la estructura organizacional como la toma de decisiones y proyección a una dirección clara respecto a las acciones que la empresa debe tomar para alcanzar lo que se propone a largo plazo. Para finalizar es necesario mencionar el estudio desarrollado en el mismo contexto de investigación, es por ello que Trinidad (2018), quien estudió la estructura organizacional y su relación con la gestión administrativa en la empresa WCC & M de la provincia del Callao, confirmando la relación alta entre las variables con el

estadígrafo Rho de Spearman al 0,762, por lo cual, el resultado confirmó lo planteado por su teórico Álvarez (2012), concordando que la estructura organizacional tiene como objetivo brindar los procedimientos que deben de ser cumplidos por toda la empresa para ello es necesario hacer un diagnóstico empresarial con el fin de conocer la situación actual.

Por consiguiente, se ha podido deducir que las pruebas halladas en los distintos antecedentes mencionados, acrecentar la premisa planteada aseverando que existe una relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la gestión administrativa en la empresa de transportes Transfyt S.A.C.; comprobando que en todos los contextos estudiados la estructura organizacional establece una perspectiva futura a base de la creación de diferentes escenarios empresariales con la finalidad de poder crear objetivos que puedan ser alcanzados para lograr el crecimiento empresarial, por lo cual la gestión administrativa debe de proveer las herramientas convencionales para el control adecuado de los procesos.

## **VI. CONCLUSION**

El proceso del trabajo se representa a la estructura organizacional de la Transfyt S.A.C. se establece en los elementos de la administración como son planificar, organizar, ejecutar y controlar, base esencial para que la organización adquiriera conocimiento y pueda desarrollarse, lo que permitió lograr las siguientes conclusiones:

### **Primera**

Si bien la organización cuenta con experiencia y ha tenido la oportunidad de crecer, esta ha sido a gestionada de modo empírica, según las necesidades temporales del mercado.

### **Segunda**

La empresa tiene la tiene la opción de crecer constantemente a por la oportunidad de contar una buena administración planificación y coordinación.

### **Tercera**

La circunstancia que tiene Transfyt S.A.C. de crecer de manera administrativa y competitiva será en base a las medidas establecidas en la proposición del diseño organizacional.

### **Cuarta**

Los departamentos se fraccionaron conforme a las carestías que tiene Transfyt S.A.C. y con ello se muestran un orden jerárquico con el que la estructura evitara la duplicidad de labor.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta que la organización que no se capacita en la gestión de los procesos técnicos de la planificación, ejecución y control, pues solo atina a mantenerse en el mercado, pero no a crecer y avanzar como empresa.

A raíz de las conclusiones mencionadas, el personal de Transfyt S.A.C. nos da su consentimiento a poder brindarle las siguientes recomendaciones.

### **Primera**

La ejecución de un modelo organizacional planteado para que progrese las funciones de los socios de Transfyt S.A.C.

### **Segunda**

La mejora y control de recursos basados en principios y políticas administrativas, las cuales son la planificación, operación, control y la organización, podrá acceder a confrontar mucho mejor a la competencia y le permitirá el desarrollo de sí misma como empresa.

### **Tercera**

La influencia estratégica que se formó para la empresa es relevante tomarla, porque gracias a ella se tiene una buena coordinación y el funcionamiento de uso es válido y eficaz.

### **Cuarta**

La empresa debe poner en práctica los principios administrativos si quiere contraponer con solvencia las innovaciones y las necesidades de sus clientes.

## REFERENCIAS

Agu, N., & Odimegwu, C. (2014). Doctoral Dissertation Supervision: Identification and Evaluation of Models. *Education Research International*, 9 pages. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1155/2014/790750>

Alhaj Abdulrahim, A., & Hassan Elbashir, K. (2016). the impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum an Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26). Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/fcbd/639044feaefe3bc7f50ac52aae02352b05ee.pdf>

Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional Como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* (Granica S.A. ed.). Buenos Aires: Granica.

Ander Egg, Ezequiel (2006). *Métodos y Técnicas de Investigación Social III. Métodos y Técnicas de investigación*. Editorial Lumen. México.

Anzola Rojas, S. (2010). *gestión administrativa*. México: Mc Graw-Hill.

Barrios, A.Z. (2015-2016) *Misión, visión, valores en A.Z. Barrios Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*, Caraca: Texto, C.A.

Bennis, Warren y Burt Nanus. *Líderes. Las cuatro claves del liderazgo eficaz*. Bogotá, Editorial Norma, 1985.

Bernardo, J., y Caldero, J.F. (2000). *Investigación cuantitativa (4); Métodos no experimentales. Aprendo a investigar en educación (77-93)*. Madrid: RIALP, S.A.

Chiavenato, Idalberto. *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Editorial mcgraw-Hill; 2002. P. 445.

Chiavenato, I. (2006). "Introducción a la Teoría General de la Administración, 7ª. ed. México: Mc-Graw Hill".

Cruz, B. (2012). "Creación de estructuras organizacionales. Diseño organizacional". Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-estructurasorganizacionales-diseno-organizacional>.

Dávalos, Z. (2015). *Fundamentos de la gestión organizacional*. Recuperado <https://labcalidad.files.wordpress.com/2015/08/1-2015-terminos-y-definiciones>.

De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Barranquilla: Universidad del Norte.

García, T. (2002) "La estructura organizacional". (Tesis para obtener Licenciatura en RR.HH) Universidad de Champagnat. Recuperado de:<https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>

Gordon R., Judith Comportamiento Organizacional. México, Editorial Prentice-Hall, 1997.

Harold Koontz y Heinz Weihrich, Mc Graw-Hill, administración. Una Perspectiva Global, 12ª Edición, Mexico, Pág. Nº 6, 2004.

Hernández Sampiere Roberto (1991). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México.

Lanas, R. (2013), "La estructura organizacional". (Tesis para obtener Licenciatura en RR.HH) - Universidad Politécnica territorial del Estado Aragua-Federico Brito Figura.

Lewis, Mike y Graham Kelly. La eficiencia administrativa. 20 actividades para lograrlas. Bogotá, Editorial Norma, 1986.

Malhotra Naresh (2008) Investigación De Mercados, Editor : Prentice Hall Mexico 2da Edición.

Marín, S. (2014). "Estructura Organizacional para la Gestión del Servicio". (Tesis para optar el título de Magíster en Administración Bogotá) - Universidad EAFIT.

Méndez, Carlos (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. Colombia.

Minsal, D. (2007). "Organización funcional, matricial En busca de una estructura adecuada para la organización". (Tesis de bachiller). Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16\\_4\\_07/aci101007.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci101007.htm) [Consultado: 08 de julio de 2017].

Mintzberg, H. (2004). Diseño organizacional modo ajuste, en oficio y arte de la gerencia.

Michael E. Porter, Estrategias competitivas (2000) técnicas para el análisis de los sectores.

Montesa, J. (2004). "La estructura de la empresa. Escuela de Informática Aplicada". Recuperado de: <http://www.upv.es/~jmontesa/gei/GEI-10.ppt> [Consultado: 08 de julio de 2017].

Montoya Vega, E. (2017). Gestiona Administrativa y la calidad de servicio en el personal de la comunidad local de administración salud (CLAS)" Aguamiro" Yurimaguas2017. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Munch, L. (2010). Administración, Gestión organizacional enfoques y procesos administrativos. Mexico: Pearson.

Muñiz Gonzales, L. (2010). Principios de la gestión administrativa. Barcelona: Pearson.

Muñoz, A. (2014, Febrero 26). "Organización y coordinación en la empresa". Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-empresa>.

Ocampos Guerrero, L., & Valencia Concha, S. (2017). Gestion administrativa y calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud - Tumbes,2016. Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Paper. (2015). ORGANIZATIONAL THEORY AND BEHAVIOUR. STUDY MATERIAL. Obtenido de [http://www.universityofcalicut.info/SDE/I\\_MCom\\_Organizational\\_theory\\_and\\_behaviour\\_on16March2016.pdf](http://www.universityofcalicut.info/SDE/I_MCom_Organizational_theory_and_behaviour_on16March2016.pdf).

Peña Sánchez, V. (2018). Propuesta de Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio educativo de los colegios Cardano Vieta Ingenieros. Lima. Obtenido de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1645/T030\\_45461435\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1645/T030_45461435_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Pérez, J., & Carballo Veiga. (2013). Control de la gestión empresarial (Octava ed.). Madrid: Esic Business&MarketingSchool.

Reyes Moreira, & Medina López, T. (2014). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013. tesis de Grado. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Rico, Ramón y Fernández, Manuel. Diseño de organizaciones como proceso simbólico. En: Psicothema. Madrid, 2002 Vol. 14, nº 2, p. 416.

Roque Bonilla, J. (2016). Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial "San Martín" Chiclayo. Universidad Seor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=23030F63A80B84B8A564236DD3C95B85?sequence=1>.

Sabino, Carlos (2007). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.

Salguero Guzmán Sara Noemí, modelo de gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo Organizacional de la Asociación de Compañías Y Afines de Transporte Interprovincial de pasajeros A.C.A.T.I.P de la ciudad de Ambato, Mayo, 2011

Tamayo y Tamayo, Mario (2001). El Proceso de Investigación Científica. Editorial. México.

Valderrama, S. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica. Lima, Perú: Ed. San Marcos.

Vega Bueno, M. A. (2014). Gestión de flota para una empresa distribuidora de pizzas. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116690/cfvega\\_mb.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116690/cfvega_mb.pdf?sequence=1).

## ANEXOS

Tabla 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE				
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Estructura Organizacional	Análisis situacional	Ambiente Interno	la empresa analiza sus fortalezas y debilidades	Likert: Ordinal 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
		Ambiente Externo	La empresa analiza las oportunidades y amenazas del mercado.	
	Contextual	Tamaño	La estructura organizacional de la empresa está diseñada de acuerdo a su tamaño.	
		Entorno cultura y Organizacional	La cultura organización de la empresa forma parte de su filosofía empresarial.	
	Estructura	Jerarquía De La Autoridad	Se respeta la jerarquía de autoridad en la empresa.	
	Planeación estratégica	Misión	La misión de la empresa responde a la existencia como organización.	
		Visión	La visión de la empresa está proyectada a largo plazo.	
		Objetivo y Estrategias	Para cumplir los objetivos es necesario plantear estrategias.	
	Diseño organizacional	Tipos de Estructura	El diseño de la organización tiene una estructura horizontal y vertical.	
		Descripción de Puestos	EL manual de organizaciones y funciones describen las funciones específicas de los puestos de la estructura organizacional.	
		Desempeño, Evaluación Seguimiento	El desempeño laboral de los colaboradores es evaluado permanentemente y se realiza el seguimiento del mismo.	

Tabla 3

*MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión administrativa</b>	<b>Planificación</b>	Planes	los planes permiten establecer hacia donde desea llegar la empresa en un horizonte de tiempo	Likert: Ordinal 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
		Determinación de metas	la empresa determina metas para el corto , mediano y largo plazo	
	<b>Organización</b>	Distribución de puesto	la empresa tiene una distribución de puesto para cada área en su estructura organizacional	
		Recurso	los recursos son distribuidos adecuadamente para cumplir las metas y objetivos de la empresa	
		Funciones	el MOF describe las funciones específicas de cada puesto	
	<b>Dirección</b>	Línea de comunicación	la línea de comunicación se establece a través de la línea de jerarquía	
		Toma de decisiones	la decisiones se toman en el momento oportuno	
	<b>Control</b>	Evaluación	La compañía proporciona capacitaciones a su equipo de trabajo y evaluar el desempeño laboral	
		Resultados	el resultados de las evaluaciones de desempeño laboral sirve para la retro alimentación	
		Cumplimiento de metas	la empresa tiene un programa de incentivos por cumplimiento de metas	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Diseño de una estructura organizacional y gestión administrativa en Transfy S.A.C., Callao, 2021</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>GENERAL:</b> ¿Cómo determinar la correlación entre la estructura organizacional en el mejoramiento de la gestión administrativa, mediante el análisis de un estudio situacional, para el diseño organizacional de Transfy S.A.C., Callao, 2021?	<b>GENERAL:</b> Determinar la correlación entre la estructura organizacional en el mejoramiento de la gestión administrativa, mediante el análisis de un estudio situacional, para el diseño organizacional de Transfy S.A.C., Callao, 2021.	<b>GENERAL:</b> Existe relación evaluar la incidencia de una estructura organizacional en el mejoramiento de la gestión administrativa, mediante el análisis de un estudio situacional, para el diseño organizacional de Transfy S.A.C., Callao, 2021.	<b>VARIABLE 1:</b>	Análisis situacional	Se utilizó la estadística descriptiva
			Estructura Organizacional	Contextual	<b>ENFOQUE</b>
				Estructura	
				Planeación estratégica	
	diseño organizacional	Cuantitativo			
<b>ESPECÍFICOS:</b>	<b>ESPECÍFICOS:</b>	<b>ESPECÍFICOS:</b>	<b>VARIABLE 2:</b>		
a) ¿Cómo analizar la situación actual de los factores organizativos de Transfy S.A.C., Callao, 2021?  b) ¿Cómo Definir indicadores de gestión para la aplicarlos al diseño organizacional de Transfy S.A.C., Callao, 2021?  c) ¿Cómo Proponer una estructura organizacional la cual direccionara las funciones administrativas para responder a las exigencias del entorno Transfy S.A.C., Callao, 2021?	a) Analizar la situación actual de los factores organizativos de Transfy S.A.C., Callao, 2021.  b) Definir indicadores de gestión para la aplicarlos al diseño organizacional de Transfy S.A.C., Callao, 2021.  c) Proponer una estructura organizacional la cual direccionara las funciones administrativas para responder a las exigencias del entorno de Transfy S.A.C., Callao, 2021.	a) Existe relación Analizar la situación actual de los factores organizativos de Transfy S.A.C., Callao, 2021.  b) Existe relación entre los indicadores de gestión para la aplicarlos al diseño organizacional de Transfy S.A.C., Callao, 2021.  c) Existe relación al proponer una estructura organizacional la cual direccionara las funciones administrativas para responder a las exigencias del entorno de Transfy S.A.C., Callao, 2021.	Gestión administrativa	Planificación	<b>NIVEL</b>
				Organización	descriptivo -correlacional
				Dirección	<b>DISEÑO</b>
				Control	no experimental



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Análisis situacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	la empresa analiza sus fortalezas y debilidades	✓		✓		✓		
2	La empresa analiza las oportunidades y amenazas del mercado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Contextual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La estructura organizacional de la empresa está diseñada de acuerdo a su tamaño.	✓		✓		✓		
4	La cultura organización de la empresa forma parte de su filosofía empresarial.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se respeta la jerarquía de autoridad en la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Planeación estratégica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La misión de la empresa responde a la existencia como organización.	✓		✓		✓		
7	La visión de la empresa está proyectada a largo plazo.	✓		✓		✓		
8	Para cumplir los objetivos es necesario plantear estrategias.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Diseño organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El desempeño laboral de los colaboradores es evaluado	✓		✓		✓		
10	permanentemente y se realiza el seguimiento del mismo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Administrador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de junio de 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	los planes permiten establecer hacia donde desea llegar la empresa en un horizonte de tiempo	✓		✓		✓		
2	la empresa determina metas para el corto , mediano y largo plazo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
3	la empresa tiene una distribución de puesto para cada área en su estructura organizacional	✓		✓		✓		
4	los recursos son distribuidos adecuadamente para cumplir las metas y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
5	el MOF describe las funciones específicas de cada puesto	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>							
6	la línea de comunicación se establece a través de la línea de jerarquía	✓		✓		✓		
7	la decisiones se toman en el momento oportuno	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>							
8	La compañía proporciona capacitaciones a su equipo de trabajo y evaluar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
9	el resultados de las evaluaciones de desempeño laboral sirve para la retro alimentación	✓		✓		✓		
10	la empresa tiene un programa de incentivos por cumplimiento de metas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Administrador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de junio de 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Análisis situacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	la empresa analiza sus fortalezas y debilidades	✓		✓		✓		
2	La empresa analiza las oportunidades y amenazas del mercado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Contextual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La estructura organizacional de la empresa está diseñada de acuerdo a su tamaño.	✓		✓		✓		
4	La cultura organización de la empresa forma parte de su filosofía empresarial.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se respeta la jerarquía de autoridad en la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Planeación estratégica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La misión de la empresa responde a la existencia como organización.	✓		✓		✓		
7	La visión de la empresa está proyectada a largo plazo.	✓		✓		✓		
8	Para cumplir los objetivos es necesario plantear estrategias.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Diseño organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El desempeño laboral de los colaboradores es evaluado	✓		✓		✓		
10	permanentemente y se realiza el seguimiento del mismo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Administradora

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de junio de 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	los planes permiten establecer hacia donde desea llegar la empresa en un horizonte de tiempo	✓		✓		✓		
2	la empresa determina metas para el corto , mediano y largo plazo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
3	la empresa tiene una distribución de puesto para cada área en su estructura organizacional	✓		✓		✓		
4	los recursos son distribuidos adecuadamente para cumplir las metas y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
5	el MOF describe las funciones específicas de cada puesto	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>							
6	la línea de comunicación se establece a través de la línea de jerarquía	✓		✓		✓		
7	la decisiones se toman en el momento oportuno	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>							
8	La compañía proporciona capacitaciones a su equipo de trabajo y evaluar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
9	el resultados de las evaluaciones de desempeño laboral sirve para la retro alimentación	✓		✓		✓		
10	la empresa tiene un programa de incentivos por cumplimiento de metas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Administradora**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de junio de 2021



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Análisis situacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	la empresa analiza sus fortalezas y debilidades	✓		✓		✓		
2	La empresa analiza las oportunidades y amenazas del mercado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Contextual</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La estructura organizacional de la empresa está diseñada de acuerdo a su tamaño.	✓		✓		✓		
4	La cultura organización de la empresa forma parte de su filosofía empresarial.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se respeta la jerarquía de autoridad en la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Planeación estratégica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La misión de la empresa responde a la existencia como organización.	✓		✓		✓		
7	La visión de la empresa está proyectada a largo plazo.	✓		✓		✓		
8	Para cumplir los objetivos es necesario plantear estrategias.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Diseño organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El desempeño laboral de los colaboradores es evaluado	✓		✓		✓		
10	permanentemente y se realiza el seguimiento del mismo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Manrique Cespedes, Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador: Administrador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de junio de 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	los planes permiten establecer hacia donde desea llegar la empresa en un horizonte de tiempo	✓		✓		✓		
2	la empresa determina metas para el corto , mediano y largo plazo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
3	la empresa tiene una distribución de puesto para cada área en su estructura organizacional	✓		✓		✓		
4	los recursos son distribuidos adecuadamente para cumplir las metas y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
5	el MOF describe las funciones específicas de cada puesto	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>							
6	la línea de comunicación se establece a través de la línea de jerarquía	✓		✓		✓		
7	la decisiones se toman en el momento oportuno	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>							
8	La compañía proporciona capacitaciones a su equipo de trabajo y evaluar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
9	el resultados de las evaluaciones de desempeño laboral sirve para la retro alimentación	✓		✓		✓		
10	la empresa tiene un programa de incentivos por cumplimiento de metas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Manrique Céspedes, Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador: **Administrador**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de junio de 2021



Firma del Experto Informante.

**Lima, 14 de junio de 2021**

**PERMISO DE LA TRANSFYT S.A.C.**

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo se les autoriza a los estudiantes Luiggi Alonzo Ramos Díaz con DNI: 72659688. A realizar las investigaciones correspondientes con el fin de poder elaborar su trabajo de Proyecto de Investigación titulado: Diseño de una estructura organizacional y gestión administrativa en Transfynt S.A.C., Callao, 2021

Sin otro particular me despido.

Atentamente,



**TRANSFYT S.A.C.**  
.....  
Marlene Doris Mondalga Garcia  
GERENTE GENERAL

---

**Marlene Doris Mondalga Garcia**  
**Gerente General**  
**Transfynt S.A.C.**

Figura 1

*Frecuencia de la variable Estructura Organización.*



Frecuencia de la variable Estructura Organización (Agrupada)

Figura 2

*Frecuencia de la variable Gestión Administrativa.*

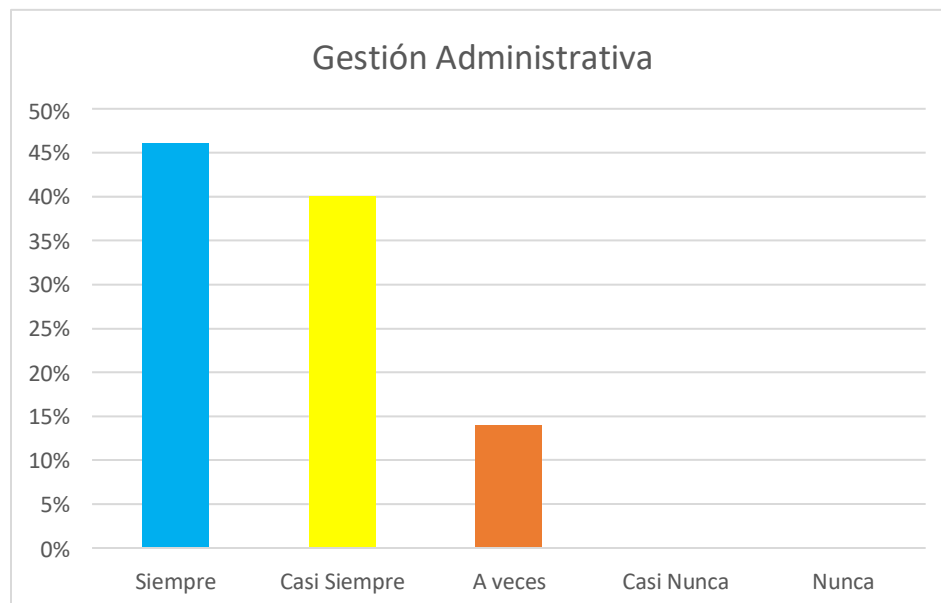




Tabla 4

*Resultados de la encuesta de la variable: Estructura Organizacional.*

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
Pgta 1	2	9	5	3	0	19
Pgta 2	4	0	5	10	0	19
Pgta 3	4	8	7	0	0	19
Pgta 4	5	6	6	2	0	19
Pgta 5	4	0	5	10	0	19
Pgta 6	4	0	5	10	0	19
Pgta 7	10	0	3	6	0	19
Pgta 8	7	4	8	0	0	19
Pgta 9	10	0	3	6	0	19
Pgta 10	10	0	3	6	0	19
	<b>60</b>	<b>27</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>190</b>

Tabla 5

*Resultados de la encuesta de la variable: Gestión Administrativa.*

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
Pgta 1	9	5	5	0	0	19
Pgta 2	10	6	3	0	0	19
Pgta 3	7	10	2	0	0	19
Pgta 4	8	7	4	0	0	19
Pgta 5	10	6	3	0	0	19
Pgta 6	10	6	3	0	0	19
Pgta 7	8	8	3	0	0	19
Pgta 8	10	8	1	0	0	19
Pgta 9	7	12	0	0	0	19
Pgta 10	8	8	3	0	0	19
	<b>87</b>	<b>76</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>190</b>

Tabla 6

Resumen de procesamientos de datos de las encuestas (Excel)

ENCUESTA	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	SUMA
1	5	2	5	5	2	2	5	4	5	5	40
2	2	3	3	4	3	3	2	5	2	2	29
3	2	2	4	5	2	2	3	3	3	3	29
4	5	2	5	3	2	2	5	5	5	5	39
5	4	2	4	5	2	2	2	4	2	2	29
6	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	38
7	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
8	4	2	4	5	2	2	2	5	2	2	30
9	4	2	3	3	2	2	5	3	5	5	34
10	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	41
11	4	2	4	4	2	2	5	3	5	5	36
12	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	46
13	4	2	3	2	2	2	5	3	5	5	33
14	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	29
15	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	26
16	4	3	4	4	3	3	5	3	5	5	39
17	4	5	3	3	5	5	2	4	2	2	35
18	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	25
19	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	39
1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	45
2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	42
4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	46
5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5	41
6	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	45
7	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	44
8	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47
9	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	42
10	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
11	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	43
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
13	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
14	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	40
15	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	39
16	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	44
17	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
18	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	43
19	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
<b>VARIANZA</b>	<b>0.87</b>	<b>1.54</b>	<b>0.54</b>	<b>0.84</b>	<b>1.54</b>	<b>1.54</b>	<b>1.30</b>	<b>0.66</b>	<b>1.19</b>	<b>1.30</b>	

K (numero de ITEMS)	=	10
Vi (Varianza de cada ITEM)	=	11.30
Vt (Varianza total)	=	43.89

Variable 1	=	1.111
Variable 2	=	0.743
Absoluto S2	=	0.743

a (Alfa)	=	0.825
----------	---	-------

Resumen de procesamientos de casos		
	N	%
<b>Casos</b>	Valido	38 100%
	Excluido	0 0
	Total	38 100%

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.825	10

## MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 1:

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La empresa analiza sus fortalezas y debilidades					
2	La empresa analiza las oportunidades y amenazas del mercado.					
3	La estructura organizacional de la empresa está diseñada de acuerdo a su tamaño.					
4	La cultura organización de la empresa forma parte de su filosofía empresarial.					
5	Se respeta la jerarquía de autoridad en la empresa.					
6	La misión de la empresa responde a la existencia como organización.					
7	La visión de la empresa está proyectada a largo plazo.					
8	Para cumplir los objetivos es necesario plantear estrategias.					
9	El desempeño laboral de los colaboradores es evaluado					
10	Permanentemente y se realiza el seguimiento del mismo.					

## MODELO DE ENCUESTA DE LA VARIABLE 2:

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Los planes permiten establecer hacia donde desea llegar la empresa en un horizonte de tiempo					
2	la empresa determina metas para el corto, mediano y largo plazo					
3	La empresa tiene una distribución de puesto para cada área en su estructura organizacional					
4	Los recursos son distribuidos adecuadamente para cumplir las metas y objetivos de la empresa					
5	El MOF describe las funciones específicas de cada puesto					
6	La línea de comunicación se establece a través de la línea de jerarquía					
7	Las decisiones se toman en el momento oportuno					
8	La compañía proporciona capacitaciones a su equipo de trabajo y evaluar el desempeño laboral					
9	El resultado de las evaluaciones de desempeño laboral sirve para la retro alimentación					
10	La empresa tiene un programa de incentivos por cumplimiento de metas					