

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUB-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autora:

Ana Carola Vargas Escalante

Asesor:

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

A mi hermano Carlos, por su ejemplo de fortaleza, valentía
y resiliencia frente a las adversidades.

Tu hermana que te quiere.

Ana Carola

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme bendecido a lo largo de mi vida profesional.

A mis Padres, por sus enseñanzas y valores inculcados.

A mi asesor, Mag. Mario Ninaquispe por sus aportes
en el desarrollo de esta investigación.

Ana Carola

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Justificación de la investigación:	13
1.3. Antecedentes de la investigación:	13
1.4. Bases Teóricas	22
1.5. Teorías administrativas vinculadas a la gestión administrativa	25
1.6. Definición de las dimensiones:	26
1.6.1. Planificación	26
1.6.2. Organización.....	28
1.6.3. Dirección	29
1.6.4. Control.....	30
1.7. Definición de indicadores	31
1.8. Formulación del problema	35
1.8.1. Problema general	35
1.8.2. Problemas específicos	35
1.9. Objetivo	35
1.9.1. Objetivo general	35
1.9.2. Objetivos específicos	36
CAPÍTULO II. INTRODUCCIÓN	37
2.1. Tipo de investigación	37
2.1.1. Estudio descriptivo.....	37

2.1.2. Enfoque cuantitativo -----	37
2.2. Diseño de investigación -----	38
2.3. Operacionalización de la variable -----	39
2.4. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)-----	42
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos -----	43
2.5.1. Técnicas de recolección de datos -----	43
2.5.2. Instrumentos de recolección -----	45
2.6. Validación y Confiabilidad -----	45
2.6.1. Validez-----	45
2.6.2. Confiabilidad-----	46
2.7. Escala de medición del instrumento -----	47
2.7.1. Escala de Likert-----	47
2.8. Procedimiento en el tratamiento y análisis de los datos. -----	48
2.9. Aspectos éticos-----	50
CAPÍTULO III. RESULTADOS -----	51
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES-----	73
4.1. Discusión-----	73
4.2. Conclusiones-----	78
4.3. Recomendaciones -----	79
REFERENCIA -----	81
ANEXOS-----	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable. -----	41
Tabla 2 Descripción del Instrumento de recolección-----	48
Tabla 3 Resumen de los resultados de la Gestión Administrativa -----	51
Tabla 4 ¿Se emplean y se cumplen las políticas y los objetivos de la organización en la planificación de las actividades? -----	52
Tabla 5 ¿El subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal? -----	53
Tabla 6 ¿Los colaboradores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones? -----	54
Tabla 7 ¿Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional?-----	55
Tabla 8 ¿Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área?-----	56
Tabla 9 ¿Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador? -----	57
Tabla 10 ¿Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de la subgerencia?-----	58
Tabla 11 ¿Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos?-----	59
Tabla 12 ¿Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas entre los colaboradores? -----	60
Tabla 13 ¿El subgerente de área toma en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores para su crecimiento personal? -----	61
Tabla 14 ¿La subgerencia fomenta la comunicación constante entre los colaboradores? -----	62
Tabla 15 ¿Se establecen estándares para evaluar la gestión administrativa de los colaboradores? -----	63
Tabla 16 ¿Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados? -----	64
Tabla 17 ¿Se establecen indicadores de gestión que evidencien el estado de los procesos y/o actividades? -----	65
Tabla 18 Análisis documental por dimensiones:-----	66
Tabla 19 Análisis documental en relación con los resultados de la encuesta-----	68
Tabla 20 Matriz de Consistencia -----	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de resumen de resultados-----	51
Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de objetivos de la organización. -----	52
Figura 3. Porcentaje de delegación de autoridad.-----	53
Figura 4. Porcentaje de cumplimiento de tareas y obligaciones. -----	54
Figura 5. Porcentaje de conocimiento de organigrama organizacional. -----	55
Figura 6. Porcentaje de cumplimiento de reglamento interno.-----	56
Figura 7. Porcentaje de cumplimiento de funciones en relación al perfil de puesto. -----	57
Figura 8. Porcentaje de participación en la toma de decisiones. -----	58
Figura 9. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de actividades. -----	59
Figura 10. Porcentaje de compromiso y responsabilidad. -----	60
Figura 11. Porcentaje de percepción acerca de las necesidades y expectativas en los colaboradores.-----	61
Figura 12. Porcentaje de percepción en el fomento de comunicación constante. -----	62
Figura 13. Porcentaje de percepción acerca del establecimiento de estándares para evaluar la gestión administrativa -----	63
Figura 14. Porcentaje de percepción de conocimiento de programación de capacitaciones. -----	64
Figura 15. Porcentaje de percepción en el establecimiento de indicadores. -----	65

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general: Describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020. En la metodología, el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. La muestra es no probabilística por conveniencia conformada por 30 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta a través del cuestionario de 16 ítems y el análisis documental, validado por tres especialistas de la Universidad Privada del Norte.

Los resultados encontrados fueron: la dimensión: dirección, en su indicador liderazgo obtuvo una mayor calificación con un porcentaje de 96.65%; seguido de la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa con una valoración del 95.00%; en tercer lugar, se ubicó la dimensión organización, en su indicador estructura organizacional con un 89.95%, y finalmente la dimensión control, en su indicador evaluación, con una valoración del 78.35%.

En las conclusiones se determinó que un alto número de colaboradores afirman que se cuenta con una gestión administrativa respaldada por sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el contexto mundial, las empresas se enfrentan a grandes desafíos frente a los cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos, los cuales influyen de manera significativa dentro de las organizaciones. La globalización reta a las empresas a hacerse más competitivas, desarrollar habilidades tecnológicas, enfoque en el capital humano, la calidad del servicio y los objetivos organizacionales. Igualmente, el proceso de globalización en el que vivimos hoy en día crea nuevas necesidades que implican, actualizar conocimientos de manera constante, en torno a la gestión administrativa. Algunas de las ventajas que se generan a partir de la globalización, es el beneficio de llegar a más mercados lo que crea nuevos desafíos en el mercado interno. Las empresas, se ven en la necesidad de fomentar cambios en los procesos administrativos de manera constante, ya que en la actualidad es fundamental crear nuevas alternativas de gestión. Zerda (2018)

Se puede señalar, que conceptos como la autonomía burocrática, el comportamiento administrativo y el nexo entre la política y la administración han sido objeto de un renovado escrutinio en el contexto de la gestión administrativa y esta debe ser reforzada mediante la identificación y evaluación de puntos de referencia tanto en las relaciones internacionales como en la Administración para determinar qué se necesita para fomentar un debate académico y una agenda de investigación interconectados para comprender la gestión administrativa. Fleischer & Reiners (2021).

En el ámbito internacional se marcó una tendencia, dado que la mayoría de las herramientas y conceptos de la gestión estratégica se desarrollaron en el sector privado, ¿es válido aplicarlos al sector público? Los conceptos y técnicas de estrategia del sector privado son adecuados para el sector público, pudiendo modificarse para tener en cuenta las realidades actuales de estos mismos. El modelo de política empresarial puede ser considerado correctamente como un sustituto del uso de enfoques del sector privado en el sector público. Alford & Greve (2017).

Por otro lado, la gestión administrativa privada, valora el beneficio empresarial. Como gerente privado o comercial, su primera preocupación es la supervivencia y el éxito económico de su negocio. El sector privado opera sin los controles y contrapesos del sector público. Los empresarios no escapan por completo al escrutinio público, pero siguen siendo responsables ante un pequeño grupo de accionistas y empleados. Por lo tanto, su enfoque puede permanecer en maximizar el resultado final. Gowdy (2017).

En Latinoamérica la gestión administrativa enfrenta una gran paradoja, por un lado, las nuevas tendencias presionan hacia la racionalización, adelgazamiento y privatización de sus estructuras y forma de proceder, y por el otro se les exige ampliar la cobertura, eficacia, equidad y responsabilidad en la satisfacción de las demandas, necesidades y expectativas de los ciudadanos, generando así una amplia gama de retos. De ahí la necesidad de encontrar y discutir nuevas alternativas. La gestión administrativa en el ámbito público está empujando al sector público hacia la búsqueda de mayor eficiencia y efectividad en su actuación. Los

modelos tradicionales de organización de escuelas públicas, basados en principios burocráticos como la centralización y el control jerárquico, están siendo reemplazados por un modelo basado en principios de mercado. La nueva gestión administrativa busca asumir que las organizaciones pueden sacar provecho de estos principios en términos de calidad, aun a pesar de las diferencias contextuales. Valenzuela (2020).

Asimismo, es necesario que los empresarios expongan una actitud sinérgica en la que se formen nuevos mecanismos, no solo para la gestión administrativa de los negocios, sino que a la vez sean creadoras de modelos empresariales, que sean factibles para cumplir sus funciones sobre la base de los patrones de calidad. El ideal de la gestión administrativa para lograr la innovación de las medianas empresas en oposición con las limitaciones descubiertas en la práctica empresarial pone de manifiesto una situación incierta cuya solución a través de la vía científica ayudará al progreso de las empresas. Mendoza (2017).

En nuestro ámbito nacional, la gestión administrativa en estos últimos años ha ido mejorando y se ve reflejado con la modernización del estado peruano con la finalidad de estar cada día más comunicados con el ciudadano; así mismo se sigue considerando más políticas de estado, así como programas de educación, ampliación de programas de salud y bienestar social, y la priorización a los servicios básicos y productivos, del mismo modo la simplificación administrativa viene siendo más flexible en los procesos administrativos a través de los medios digitales. Perez (2019).

No obstante, las empresas peruanas, se enfocan en generar más ingresos para la organización y no muestra preocupación por sus colaboradores en la necesidad de capacitarlos y en el desarrollo de un buen clima laboral. En estos últimos años, las empresas están implementando el sistema de control sobre los procesos de producción y así evitar pérdidas. Gestionar de manera adecuada los procesos de producción es de suma importancia para las empresas. Chipana (2018).

En esta ocasión, se describirá la *gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020*; la actividad económica de la empresa es la de prestación de servicios Back Office: contabilidad, finanzas, cadena de suministro, recursos humanos, etc., brindado a las empresas del grupo de la que forma parte. La organización se encuentra certificada en la Trinorma: ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) e ISO 45001 (Seguridad y Salud Ocupacional), a pesar de ello, se ha evidenciado que dentro de la organización aún existe una falta de difusión permanente de las políticas, objetivos y procedimientos, sumándose a ello, la ausencia de control en las actividades que realizan los colaboradores como resultado de la falta de un liderazgo colaborativo en el que los líderes de las respectivas áreas involucren a todo su equipo en la definición de estrategias y toma de decisiones. En tal sentido, la gestión administrativa realizada en el área antes mencionada presenta ciertas deficiencias de eficiencia y productividad en el desarrollo de las funciones de los colaboradores, siendo de gran importancia implementar acciones correctivas inmediatas que conlleven al logro de los objetivos organizacionales, desarrollo profesional del personal y al cumplimiento de los estándares para mantener la calidad y servicios brindados al cliente

interno y externo establecidos como parte de su sistema integrado de gestión.

1.2. Justificación de la investigación:

1.2.1. Justificación teórica

Se ha realizado el presente estudio con el propósito de describir la variable gestión administrativa y de cómo se lleva a cabo a través de las dimensiones que la conforman: planificación, organización, dirección y control. De este modo, se podrá determinar en qué forma está involucrada la gestión administrativa en el desarrollo de la empresa y su influencia en los colaboradores.

1.2.2. Justificación práctica

El trabajo de investigación encuentra su justificación práctica, en que al realizarse se podrá determinar cuál es el impacto de la gestión administrativa en la empresa donde se ha realizado el estudio, pudiendo conocer la relevancia de la gestión administrativa dentro de una óptima gestión laboral aplicándose como un modelo que garantice que esté orientada a generar valor sostenido.

1.3. Antecedentes de la investigación:

1.3.1. Antecedentes internacionales:

Cortez & Vergara (2018), en la ciudad de Guayaquil, en un trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del título de Contador

Público Autorizado, otorgado por la Universidad de Guayaquil, sustentó el tema: *“Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A.”* Los autores plantearon como objetivo general: Implementar un modelo gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc para mejorar la rentabilidad del negocio. La metodología de esta investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, teniendo como técnica la encuesta y entrevista, realizado a una muestra de 15 colaboradores que representan el total de la población objetivo de investigación. En las conclusiones se determinó que la implementación del modelo administrativo financiero ayudará a la empresa a mejorar la cartera de clientes e incrementar las utilidades del negocio. Al mismo tiempo, le permitirá establecer lineamientos en donde todos los colaboradores se encuentren comprometidos en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. La relación de esta tesis con la presente investigación es la importancia que se le da a la mejora en los procesos administrativos con el objeto de fomentar el crecimiento del capital humano para el logro de los objetivos organizacionales. Una gran diferencia con la presente investigación es que este estudio establece implementar un modelo de gestión administrativa enfocado en el aumento de la rentabilidad financiera.

Tomalá (2017), en la ciudad de Quito en un Programa de Maestría en Gerencia Educativa, previo a la obtención del título Magíster en Gerencia Educativa en la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, presentó el tema: *“La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de octubre, Cantón Samborondón, provincia del Guayas”*. El autor planteó como objetivo general: Diseñar y proponer una

reingeniería de procesos a la gestión administrativa-pedagógica, que permitan aplicar la normativa vigente para mejorar la calidad de los aprendizajes y que contribuyan a un mejor desempeño institucional, desarrollando y optimizando la planificación estratégica y curricular integrada en la misión, visión y los objetivos institucionales. La metodología que se ha utilizado en esta investigación es la observación, facilitando el registro de los hechos con el objetivo de describirlos y explicar causa y efectos. Es una investigación de tipo cuantitativa, realizada con una muestra de 38 docentes que representan el total de la población objetivo de investigación. En las conclusiones se determinó que la empresa encuentra la necesidad de cambiar los procesos administrativos con la finalidad de optimizar los recursos humanos y por ende mejorar el sistema educativo de la institución. Esta investigación aporta al presente estudio en la importancia de establecer acciones y estrategias que contribuyan a evidenciar las metas alcanzadas durante una eficiente gestión administrativa. Una discrepancia con la presente investigación es que este estudio emplea como técnica de estudio la observación.

García (2015), en la ciudad de Quevedo - Ecuador, en una tesis para obtener el título de Ingeniera en Gestión Empresarial otorgado por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, presentó del tema: “*La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar*”. Para fines de la presente investigación el autor tuvo como objetivo general: Establecer los procesos de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de transportes de pasajeros flota Bolívar de la ciudad de Quevedo - Ecuador. La metodología utilizada es del tipo descriptiva no experimental y de enfoque cuantitativo. En la recolección de

datos, se utilizó como técnica la encuesta con la ayuda de un cuestionario estructura de 08 preguntas aplicada a una muestra de 58 colaboradores. Entre los resultados más resaltantes, los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con instrumentos administrativos, que permita planificar metas y objetivos; así mismo los encuestados concuerdan en la necesidad de incorporar estrategias mediante los procesos administrativos en busca de la mejora de los servicios. En las conclusiones se determinó que la empresa muestra liderazgo en el mercado y frente a su competencia; por su parte, los socios de la empresa consideran que existe desconocimiento de la gestión administrativa y se recomienda la implementación de un manual de funciones y procedimientos para satisfacción del cliente interno y externo. La relación de esta tesis con la presente investigación es que ambas buscan establecer como se realiza la gestión administrativa dentro del ámbito de estudio. Una gran diferencia con la presente investigación es que este estudio hace mención del nombre de la empresa motivo de análisis, logotipo y estructura orgánica.

Campoverde (2017), en la ciudad Santo Domingo - Ecuador, en una tesis para obtener el título de Ingeniera en empresas y administración de negocios, otorgado por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, presentó del tema: “*Modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa “Aumaproc S. A.”*, de la ciudad de Quito, 2016”. Para fines de la presente investigación el autor tuvo como objetivo general: Mejorar la Organización Laboral de la empresa “AUMAPROC” S.A. de la ciudad de Quito, a través de un Modelo de Gestión Administrativa. La metodología utilizada es del tipo descriptiva no experimental y de enfoque cuantitativo y cualitativo.

En la recolección de datos, se utilizó como técnica la observación, entrevista y encuesta con la ayuda de una guía de observación, guía de entrevista y un cuestionario estructura de 10 preguntas aplicada a una muestra de 50 colaboradores. En los resultados se evidenció la importancia de poner en marcha las mejoras administrativas dentro de la organización. En las conclusiones se determinó que la puesta en práctica de la propuesta brindará múltiples beneficios debido a que está compuesta de todas las directrices propias de las habilidades de un buen administrador de empresas, además de ello, las estrategias han sido elaboradas de acuerdo con las necesidades de la organización. La relación de esta tesis con la presente investigación es que ambas se han basado en fundamentos teóricos y científicos para describir a la gestión administrativa y sus variables a través de la búsqueda de autores clásicos y bibliografía actualizada. Una gran diferencia con la presente investigación es que este estudio busca realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa y a través de sus resultados implementar propuestas de mejora a nivel organizacional.

1.3.2. Antecedentes nacionales:

Jara (2019), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación otorgado por la Universidad de Cesar Vallejo, disertó acerca del tema: “*Niveles de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas N° 3091, N° 2095 y N° 3095 Los Olivos, 2019*”. Para fines de la investigación el autor tuvo como objetivo general: Comparar el nivel de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas N°3091, N° 2095 y N° 3095, Los Olivos, 2019. La metodología utilizada es del tipo descriptiva comparativa, no experimental de corte transversal y de

enfoque cuantitativo. En la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta con la ayuda de un cuestionario estructura de 25 preguntas, validada por el juicio de 3 expertos en el área, se aplicó a una muestra de 148 educadores. Los resultados evidenciaron, no existe diferencia del nivel de gestión administrativa en las Instituciones Educativas Huaca de Oro, Hernán Busse de la Guerra y Perú Kawachi de Los Olivos, implica que los procesos de gestión administrativa son similares en las tres Instituciones Educativas públicas. En las conclusiones se determinó que no existe diferencias en los niveles de gestión administrativa en la IE Huaca de Oro, Hernán Busser de la Guerra y Perú Kawachi de Los Olivos, por la semejanza en las diferentes instituciones; además ($p_valor > \alpha$), determinando no rechazar la hipótesis nula. La similitud de esta tesis con la presente investigación es que ambas establecen la variable gestión administrativa y sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control para determinar la eficiencia en los procesos administrativos. Por otro lado, esta tesis se diferencia con la presente investigación, en que emplea como método de estudio la deducción hipotética para establecer las conclusiones y la veracidad en la validación de hechos.

Alegría (2019), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, otorgado por Universidad Norbert Wiener, disertó acerca del tema: “*Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019*”. Para fines de la investigación el autor tuvo como objetivo general: Comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y depósito temporal Lima 2019. La metodología utilizada es del enfoque cuantitativo y descriptivo. En la recolección de datos, se utilizó como técnica la

encuesta con la ayuda de un cuestionario estructura de 22 preguntas y se aplicó a una muestra de 200 colaboradores. Los resultados evidenciaron, que la gestión administrativa de ambas empresas es buena y la otra regular en cuanto a sus dimensiones estudiadas. En las conclusiones se encontró que existen diferencias en las ejecuciones de sus gestiones administrativa de la empresa de transporte, se obtuvo como resultados que es regular y en la empresa deposito temporal resulto buena en sus gestiones administrativas, en el análisis de su gestión se observó que no manejan adecuadamente sus recursos en su planificación de tareas en grupo, los gerentes no contribuyen en las actividades organizativas para favorecer sus objetivos y el éxito de las empresa. La similitud de esta tesis con la presente investigación es que ambas utilizan como instrumento de estudio la encuesta a través de la ficha de recolección de datos con el objetivo de obtener datos y analizarlos cuantitativamente. A diferencia de la presente investigación, la tesis en mención emplea como método de validación de datos la herramienta U-Mann Whitney la cual le permite comparar la existencia de diferencias significativas entre sus variables.

Gonzalez (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas otorgado por la Universidad Norbert Wiener, disertó acerca del tema: “*Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018*”. Para fines de la investigación el autor tuvo como objetivo general: Comparar la gestión administrativa de una empresa industrial y una empresa retail, en el año 2018. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo. En la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta con la ayuda de un cuestionario estructura de 20 preguntas y se aplicó a una muestra de 302 personas pertenecientes a la

empresa industrial y a una muestra de 81 personas de la empresa retail. En las conclusiones los resultados evidenciaron que no existen diferencias significativas en la gestión administrativa de uno y otras empresas, ya que ambas tuvieron un manejo regular de su gestión administrativa. El análisis de dicha gestión permite enfocarse en aspectos como la adaptación al cambio de parte por parte de los gerentes y el establecimiento de políticas para lograr objetivos que favorezcan el crecimiento de las organizaciones. La similitud de esta tesis con la presente investigación es que ambas establecen como variable de investigación a la gestión administrativa y plantean como problema específico describir cómo se realiza el proceso administrativo en las empresas de estudio. A diferencia de la presente investigación, la tesis en mención emplea como método análisis de datos la herramienta el histograma de Kruskal-Wallis.

Salvador (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de: Maestro en administración de la educación, otorgado por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, disertó acerca del tema: “*La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla-2016*”. Para fines de la investigación el autor tuvo como objetivo general: Determinar si existe diferencia significativa entre la gestión administrativa de los docentes del nivel inicial, primario y secundario, respecto a la gestión administrativa. La metodología utilizada es no-experimental descriptivo comparativo, diseño transversal. En la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta con la ayuda de un cuestionario de gestión administrativa validado por el mismo investigador, la muestra estuvo conformado por 90 docentes. Los resultados de la investigación demostraron que, en mayor porcentaje, del total de docentes del nivel

inicial, el 53.3% manifiesta que la gestión administrativa tiene un nivel aceptable. Por su parte, el 46.7 % de los docentes del nivel primaria manifestó que percibe a la gestión administrativa en nivel deficiente. En las conclusiones de la investigación, se determinó que existen diferencias considerables en la gestión administrativa de las Instituciones Educativas del nivel inicial, primario y secundario del distrito de Ventanilla 2016, evidenciando que existen discrepancias significativas en la percepción de los docentes del nivel inicial, primaria y secundaria. La similitud de esta tesis con la presente investigación es que ambas resaltan los conceptos de las teorías administrativas para establecer su variable y sus dimensiones. A diferencia de la presente investigación, la tesis en mención realiza una comparación de su variable gestión administrativa en una muestra superior a 30 personas de diferentes entidades del mismo rubro.

Huaman (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el título profesional de Bachiller en Administración, otorgado por la Universidad Privada del Norte, disertó acerca del tema: *“La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público –Cajamarca, 2018.”* Para fines de la investigación el autor tuvo como objetivo general: Conocer la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018. La metodología utilizada es de un diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo. En la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta con la ayuda de un cuestionario de 40 preguntas y una muestra estuvo conformada por 33 personas. En las conclusiones se encontró en base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo con los instrumentos utilizados, se concluye que: la Gestión Administrativa en el Instituto de Educación

Superior Tecnológico Cajamarca, se realiza parcialmente, ya que no se llevan de forma el proceso de gestión administrativa es incompleto, como se evidencia en cada una de sus dimensiones las cuales no llegan al 50% de su desarrollo. La similitud de esta tesis con la presente investigación es que ambas han estructurado su instrumento de recolección de datos (encuesta), de modo tal, que les permita conocer cómo se gestionan las dimensiones: planificación, organización, dirección y control. A diferencia de la presente investigación, la tesis en mención ha realizado un planteamiento de propuestas para perfeccionar la gestión administrativa.

1.4. Bases Teóricas

1.4.1. Definición de la variable gestión administrativa:

Según Rumín Hermoso (2019), para la obtención de los objetivos empresariales es importante que todos los elementos de la empresa estén interrelacionados y organizados a través de una gestión administrativa. No es suficiente trabajar individualmente, es necesario un todo unitario y desarrollar una serie de funciones, en constante interrelación con el entorno.

Para el autor peruano Mario Ibáñez, autor del libro “Administración de recursos humanos en la empresa” (2005), citado por Huapaya & Rivera (2018), la estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen la denominada la gestión administrativa. Cuando se consideran por

separado, planeación, organización, dirección y el control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo.

Para los autores Caldas; Carrion & Heras (2017), toda empresa necesita en su funcionamiento diario, ya sea por exigencias legales o por su propia organización interna., llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa. La gestión administrativa de la empresa se encarga de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible por lo que ha de cumplir, una serie de premisas. El proceso ha de ser oportuno, es decir, no han de producirse demoras en otros departamentos como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa de la empresa; el proceso debe minimizar los costos: se debe buscar la simplificación y la utilidad de la información generada; el proceso debe ser riguroso y seguro: tanto en el contenido de la información como en la confidencialidad de los datos. El proceso debe estar estandarizado ya que al realizarse de manera cotidiana este proceso de gestión administrativa podrá estar incorporado, reduciendo los costos en términos económicos y de tiempo.

Para los autores Robbins & Judge (2017), la gestión administrativa es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. En la gestión administrativa, los procesos de coordinación cumplen una función importante para los logros de los objetivos de la institución, da equilibrio y hace posible y democratiza la interacción con los agentes que

participan para el desarrollo de plan curricular. Por ello es importante contar con personas con competencias en gestión administrativa y académica, con conocimiento de su entorno y además plantearse retos y responsabilidades, dado que también constituyen un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo.

Para el reconocido autor Chiavenato (2017), la gestión administrativa se construye en torno a un plan de operaciones y a un presupuesto en relación con lo que fue planeado, se deben analizar las variaciones para aplicar medidas correctivas. Es necesario introducir un proceso continuo sin interrupciones, para administrar la estrategia que permita su aprendizaje y su adaptación por medio de un sistema de retroalimentación.

Para el autor Münch (2014), la gestión administrativa es el conjunto de etapas a través de las cuales se lleva a cabo la administración y esta comprende una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra fase operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Para los autores Duchez; Acevedo & Palma (2014), la gestión administrativa es una serie de etapas que representan a la administración en acción, las que deben ser interrelacionadas para el logro de los objetivos organizacionales. El proceso administrativo es un todo integrado, que representa en suma la gestión administrativa actuando ordenada y sistemáticamente. Es el proceso mediante el cual se diseñan planes

para poner en práctica y poder cumplir los objetivos deseados con eficiencia y eficacia. Consiste en un proceso metodológico en que sus fases (mecánica y dinámica) aplican a todas las funciones y en todos los niveles de la organización.

1.5. Teorías administrativas vinculadas a la gestión administrativa

1.5.1. Teoría científica de Taylor (1911)

Esta teoría propuesta por Frederick Winslow Taylor, quien es considerado el “Padre de la administración”, permitió el desarrollo de las teorías organizacionales, reuniendo los esfuerzos en la organización científica del trabajo, estimulando de esta forma la racionalización del trabajo obrero, con la combinación de esfuerzos dentro de una conveniente procesamiento de datos de los métodos de producción, Taylor fue el primer autor en plantear los principios de la administración científica en sus trabajos científicos y que en toda organización deben regir, los principios planteados y que son: 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que actualmente se mantienen vigentes con algunas modificaciones en la actualidad.

1.5.2. Teoría clásica de Henry Fayol (1916)

Fayol, en su análisis funcional y sistémico de las organizaciones, encontró ciertas “operaciones” que se repetían en cualquier tipo de empresas, las cuales eran necesarias para el logro de sus objetivos. Posteriormente se hizo un análisis más profundo respecto a la división de trabajo dentro de las organizaciones actuales. Los grupos correspondientes a esas operaciones importantes que Fayol estudió en su momento fueron: Técnica;

Elaboración de los productos o servicios; Comercial: Comprar y vender; Financiera: obtiene y aplica el capital necesario; Seguridad: salvaguardar los bienes; Contabilidad: Genera información sobre la situación económica; Funciones administrativas: rever, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones anteriores.

Según Fayol, la función administrativa está estructurada por cinco componentes: Previsión: define un programa de acción.; Organización: construye una estructura dual de trabajo; Dirección: encauza todos los esfuerzos al objetivo en común; Coordinación. armoniza todas las actividades del negocio; Control: comprueba los resultados con base en lo planeado. Estos cinco componentes van a integrar lo que actualmente se conoce como proceso administrativo y ha sido un modelo a seguir por generaciones como proceso administrativo.

1.5.3. Teoría neoclásica Peter Drucker (1954).

Para Drucker la administración se fundamenta en orientar, dirigir y controlar a un grupo de individuos para lograr un objetivo en común. El aporte de esta teoría es que le asigna una alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura: planificación, organización, dirección y control. Incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática.

1.6. Definición de las dimensiones:

1.6.1. Planificación

Para los autores Robbins & Coulter (2018), la planeación es una función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades. Cuando no se tiene en cuenta un destino particular cualquier camino es útil. Sin embargo, si se quiere ir a algún sitio en especial será necesario planear la mejor manera de llegar a ese punto. Las organizaciones existen con la finalidad de lograr algún propósito en particular. Por lo que es necesario definir ese propósito y los medios para conseguirlo, responsabilidad que deben llevar a cabo los gerentes. Es en la planeación donde los gerentes, establecen estrategias para alcanzarlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades.

El reconocido autor Chiavenato (2017), describe a la planificación como: “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura” La considera como la primera función administrativa, pues ella es la base para que se den las demás. La planeación comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo. Es la capacidad de actuar y debe elaborarse mediante criterios de racionalidad y que deben ser estrictamente técnicos.

Para el autor Cuesta (2017), planeación es planear o planificar es predeterminar el curso a seguir. Es un modelo anticipado de la realidad futura, para lo cual es necesario: pronosticar para precisar el curso actual y futuro, fijar objetivos que se derivan de los propósitos de la organización, a fin de determinar los resultados finales; desarrollar estrategias que contribuyan a decidir cómo y cuándo alcanzar las metas fijadas; programar

para establecer prioridades, secuencias y sincronizar pasos a seguir; presupuesto y establecer procedimientos estandarizados.

1.6.2. Organización

Para los autores Robbins & Judge (2017), la organización es una función administrativa que implica disponer y estructurar el trabajo para lograr las metas organizacionales. Es un proceso importante en donde los gerentes diseñan una estructura organizacional que den mejor respaldo a los empleados y faciliten la ejecución de sus responsabilidades laborales; diseños que sean eficientes y al mismo tiempo flexibles, en pocas palabras concretizar la disposición formal de los puestos de trabajo.

El reconocido autor Chiavenato (2017), define a la organización como la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planteados con el ambiente. Es la creación de una estructura, la cual determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social. La organización surge de la necesidad humana de cooperar. Los individuos se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. Para el autor la organización es un sistema que concentra varios grupos de interés con los cuales establece sus relaciones.

Los autores Prieto & Therán (2018), definen a la organización como la agrupación de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa y la asignación de

cada grupo de actividades a un ejecutivo con la autoridad necesaria para administrarlas. La organización se encarga de establecer la estructura óptima para desarrollar los objetivos y las estrategias definidas en el proceso de planeación. La base de la organización es el comportamiento de los individuos en la relación interpersonal con sus compañeros del trabajo.

1.6.3. Dirección

Para el autor Chiavenato (2018), la dirección es una función administrativa y es la administración que se ejerce bajo el mando de otro. Es en esta etapa donde se definen los objetivos de la organización para transformarlos en acciones organizacionales. La dirección se relaciona con la acción, se encarga de imprimir dinamismo a la empresa y tiene mucho que ver con el elemento humano, está directamente vinculada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. Los colaboradores deben ser asignados a sus puestos y funciones, capacitados, guiados y motivados para que alcancen los resultados que se esperan de ellos. La dirección se interrelaciona con la manera en que se deben alcanzar los objetivos. Esta referida a las relaciones interpersonales de los administradores de todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados.

Para Robbins & Coulter (2018) la dirección es cuando la organización debe contar con un solo plan de acción que guíe a los gerentes y a los colaboradores. Es la función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales. Es la forma como se ajusta el liderazgo de los miembros de

la alta dirección de acuerdo con las necesidades de la situación proporcionando el apoyo necesario para que la actividad organizacional se siga dando en el nivel que sea necesario.

Para el autor Dessler (2015), la dirección es encargarse de que otros, en este caso, los colaboradores cumplan su trabajo, mantener un buen estado de ánimo y motivar a los subalternos, en la necesidad que se coordine y dirija de forma centralizada, cada dependencia en donde se administre personal, según las necesidades. La dirección se encarga de comunicar los cambios a los colaboradores, consolidar la cultura organizacional y retener a los empleados talentosos.

1.6.4. Control

Para el reconocido autor Chiavenato (2018), el control es una función administrativa y es complemento de la planeación, organización y la dirección. Tiene como finalidad asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. El control es un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia fin determinado con anterioridad. El control debe: establecer estándares o criterios; observar el desempeño; comparar el desempeño con el estándar establecido. El alcance del control puede ser a nivel global, departamental u operacional, es decir, incide sobre los planes estratégicos, tácticos u operacionales.

Para el investigador Robbins & Coulter (2018), el control es un procedimiento de tres pasos cuya finalidad es a) medir el desempeño real, b) compararlo contra un estándar y c) poner en práctica las acciones gerenciales necesarias, para corregir las desviaciones o

errores de adecuación que pudieran presentarse. El control da por sentado que ya existen normas de desempeño y que son las metas específicas que se establecieron durante el proceso de planeación.

Para los autores Torres & Torres (2014), el control se refiere a todas las actividades a todas las actividades de la gerencia dirigidas hacia la obtención de resultados reales que concuerden con los resultados planeados. Por tanto, las áreas de interés son el control de los resultados de toda la organización, así como también el control de la producción, el control de la comercialización, con lo que ello implica, el control financiero, el control de seguridad, y otros controles como el control de calidad y el control de recompensas y sanciones entre otros. Es la función administrativa de vigilancia y regulación de actividades y comportamientos, que tiene como fin asegurar que los resultados concuerden con los objetivos.

1.7. Definición de indicadores

1.7.1. Planificación estratégica

Para el autor González Millán (2020), la planificación estratégica es una herramienta de la planeación que cíclicamente inicia con el planteamiento de los objetivos corporativos, los cuales se alcanzaran por medio de las estrategias, utilizando de la mejor manera los recursos organizacionales para facilitar el proceso de toma de decisiones de la gerencia.

1.7.2. Planificación funcional

Corvo (2021), la planificación funcional es parte de la estrategia empresarial, y que consiste en definir cada una de las estrategias funcionales u operativas en las que se desglosa la empresa. Se trata de definir una estrategia para cada una de las áreas funcionales o departamentos de la empresa. Aun siendo acciones a largo plazo, se trata de acciones que sirven para hacer efectiva o facilitar la ejecución de la estrategia global de la empresa.

1.7.3. Planificación operativa

Medina, Oviedo & Carpio (2017), la planeación operativa consiste de actividades donde se concretan los planes estratégicos y objetivos con un elevado grado de detalle, se establecen las tareas a desarrollar para que se cumplan los objetivos y planes a largo plazo, las actividades son un poco más limitadas y abarcan un plazo que va desde un día o menos hasta seis meses.

1.7.4. Estructura organizacional

Brume (2019), la estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro.

1.7.5. Manuales y Funciones

Ramos (2018). El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades.

1.7.6. Diseño de puestos

Chiavenato (2017), el diseño de puestos es la organización de las tareas y las actividades repetitivas de un puesto y las calificaciones que necesita el ocupante, así como su posición en la organización de trabajo como un todo. El diseño de puestos es la manera en que cada uno se estructura y dimensión.

1.7.7. Delegación de autoridad

Blog CEUPE (2017). El arte de la gestión administrativa es la capacidad de delegar trabajo a través de otras personas y no solo haciendo el trabajo por sí mismo. La tarea del gerente es poder pensar, analizar información, organizar, planificar, tomar decisiones estratégicas. Delegar es una acción absolutamente necesaria, pues el gerente no debe obedecer al trabajo, sino más bien el trabajo debe obedecerle.

1.7.8. Responsabilidad

Vives (2020), Los empleados y la estructura organizacional y sus interacciones son los que dan forma a la responsabilidad que es un compromiso firme y tangible que se nutre de las interacciones con el contexto en que opera, con todos los integrantes, y donde se busca establecer, implementar y restablecer la política de calidad y asegurar que los

objetivos de calidad están en línea con las estrategias y persigan cumplir con las necesidades y expectativas de los colaboradores.

1.7.9. Liderazgo

Robbins & Judge (2017). Es el proceso de dirigir a un grupo de personas e influir en ellos para que alcancen sus metas. El liderazgo exhibe un alto nivel de esfuerzo, dirigir a otros y asumir responsabilidades.

1.7.10. Evaluación

Arévalo (2020). El control está compuesto por planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos que permiten verificar y evaluar todas las operaciones que lleva a cabo la compañía, así mismo, identificar de qué manera se almacena la información y los recursos de este y si esto cumple con los objetivos.

1.7.11. Retroalimentación

Es cuando el jefe explica al colaborador la evaluación realizada y sus resultados, tratando de adaptar los estilos de dirección a las características individuales y del grupo de trabajo.

1.7.12. Medición de resultados

Sierra (2020). La medición de resultados es el proceso de registrar y de analizar el nivel de desempeño de una actividad respecto a unos objetivos planteados. En este sentido, la medición puede aplicarse a un proyecto específico, a un profesional en particular o a toda la empresa en general.

1.8. Formulación del problema

1.8.1. Problema general

¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?

1.8.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se realiza la planificación en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?
- b) ¿Cómo se realiza la organización en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?
- c) ¿Cómo se realiza la dirección en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?
- d) ¿Cómo se realiza el control en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?

1.9. Objetivo

1.9.1. Objetivo general

Describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.

1.9.2. Objetivos específicos

- a) Describir la planificación en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.
- b) Describir la organización en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.
- c) Describir la dirección en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.
- d) Describir el control en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.

CAPÍTULO II. INTRODUCCIÓN

2.1. Tipo de investigación

Para fines de este estudio, el tipo de investigación será cuantitativo de nivel descriptivo.

2.1.1. Estudio descriptivo

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado. De igual forma definen y miden variables y las caracterizan, así como el fenómeno o planteamiento referido. Los estudios descriptivos cuantifican y muestran con precisión las dimensiones de un fenómeno, problema o contexto.

Para Ferreyra (2014), los estudios descriptivos buscan identificar rasgos característicos de una determinada situación, evento o hecho. Para darle respuesta al problema de investigación se intenta recolectar información, datos, detallar dimensiones, componentes, rasgos entre otros, tomando como referencia el conjunto de preguntas o cuestiones seleccionadas en la investigación científica.

2.1.2. Enfoque cuantitativo

Para las autoras Grove & Gray (2019), la investigación cuantitativa es un proceso sistemático, inexorable, objetivo y serio que se emplea para crear una indagación numérica acerca de la realidad que se va a investigar. Se realiza con la intención de detallar situaciones, fenómenos o conceptos.

2.2. Diseño de investigación

Hernández & Mendoza (2018), una vez establecido el planteamiento del problema y definido el alcance de la investigación es necesario visualizar la forma práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación y así cumplir con los objetivos fijados. El diseño de investigación es la estrategia concebida para obtener la información que se busca con el propósito de responder al planteamiento del problema.

Guerrero (2015), la técnica es indispensable en el proceso de investigación científica y es considerada una herramienta del método que orienta toda la actividad investigativa, ya que de esta etapa depende el tipo de técnicas en las que se apoyara el investigador. La técnica busca: ordenar las etapas de investigación, aportar instrumentos para obtener la información: (cuestionario, encuesta, entrevista); llevar un control de datos; orientar la obtención de conocimientos.

Hernández & Coello (2012). El diseño metodológico de la investigación permite al investigador seleccionar las herramientas fundamentales para llevar a cabo la investigación. En su elaboración se define la unidad de estudio, la población, la muestra, las técnicas y procedimientos que se van a emplear para la investigación, así como las alternativas de análisis estadísticos de los resultados.

El análisis del presente estudio se enfoca en describir los resultados recolectados de las respuestas de los colaboradores correspondientes al periodo y que hace referencia a la gestión del año 2020. El diseño de la investigación es transversal y no experimental.

2.2.1. Diseño no experimental

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), el diseño no experimental son aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de la variable y en los que sólo se observan los fenómenos que es el objeto de estudio en su ambiente natural para después analizarlo.

2.2.2. Corte transversal o transaccional

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), el diseño transversal son estudios que recolectan datos en un solo momento y sus propósitos pueden variar entre las siguientes opciones: analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado; evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y/o; determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

2.3. Operacionalización de la variable

Para el reconocido investigador Hernández & Mendoza (2018), el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización de la variable. Se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. Cuando se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones, luego a los indicadores y finalmente a los ítems y sus categorías.

Para el investigador alemán Heinemann (2019), la transcripción de las variables o de sus valores en indicadores se denomina operacionalización. Estos indicadores son hechos empíricamente comprobables de los que se puede presumir que remiten a la existencia de un hecho no directamente observable. Se establece una conexión entre una construcción conceptual a la realidad.

Para el investigador Hernandez (2002), la operacionalización de la variable precisa la acción de definir o conceptualizar una variable; es decir, trasladarla de una concepción abstracta a un concepto cuantificable. También se busca definir sus dimensiones dentro del ámbito de valores que pueda tomar, es decir, una variable abstracta se convierte en una variable tangible, de tal forma que se define el mejor tipo de cuantificación para la variable elegida. Asimismo, se opta por el sistema de cuantificación al que será sometido y según los valores que pueda tomar la variable se definen como escalas nominales, para evaluar su impacto dentro de la problemática de estudio.

Tabla 1
Matriz de operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Gestión administrativa	Para el autor (Münch, G, 2018), la gestión administrativa es el conjunto de etapas a través de las cuales se lleva a cabo la administración y esta comprende una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Planificación funcional Planificación operativa 	1, 2, 3		
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Manuales y Funciones Diseño de puestos 	4, 5, 6		
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Delegación de autoridad Responsabilidad Liderazgo 	7, 8, 9, 10, 11	Cuestionario	Ordinal
		Control	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Retroalimentación Medición de resultados. 	12, 13, 14		

Fuente: Elaboración propia

2.4. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.4.1. Población

Para el investigador Hernández & Fernández (2014), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Por consiguiente, es la totalidad del fenómeno a estudiar.

2.4.2. Población de estudio

Para los autores Arias & Novales (2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, delimitado y asequible, que constituye el referente para la elección de la muestra que en si debe cumplir con una serie de criterios establecidos.

En el presente estudio la población de estudio está conformada por un total de 140 colaboradores de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima.

2.4.3. Muestra

Para Hernández & Fernández (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se van a recopilar los datos, por consiguiente, es obligatorio definir y delimitar con antelación, además que tiene que ser representativo de la población.

De igual forma, para Neftalí (2016), una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar

la muestra se han delimitado las características de la población para que esta sea una muestra representativa en su conjunto.

A. Muestra no probabilística

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), una muestra no probabilística o es una muestra dirigida, es decir, un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación que han sido previamente establecidas.

Para el presente estudio se ha determinado una muestra no probabilística por conveniencia, la misma que está conformada por 30 colaboradores que pertenecen a la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing, que laboran en el horario de oficina de 7 am a 4.30 pm, que manejan directamente los temas de: administración y finanzas, contabilidad, tecnología de la información y servicios generales, entre otros.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.5.1. Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

Según el autor Grasso (2006), la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad de los individuos considerados en la muestra y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite

explorar la opinión de los individuos considerados en la muestra. La encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos. Se llega a alcanzar un registro pormenorizado de los datos, al estudiar una población a través de una muestra con el que se cuenta una garantía de representatividad y se hace una generalización de las conclusiones con conocimiento de los márgenes de error.

De igual forma, para los autores, Palella & Martins (2006), la encuesta es una técnica reservada para obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de ítems previamente elaborados que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito.

b) Análisis documental

Para los autores, Peña & Pirela (2007), definen al análisis documental, como el proceso consistente en seleccionar ideas, archivos de información relevante contenidos en un documento, a fin de manifestar su contenido sin confusiones para el investigador. Por otro lado, el objetivo del análisis documental va más allá de recuperar o difundir, también se enfoca en orientar a facilitar el aprendizaje del individuo para que este se encuentre en condiciones de resolver problemas y tomar decisiones en sus diversos ámbitos de acción.

2.5.2. Instrumentos de recolección

a) Cuestionario

Para el investigador Tamayo (2004), el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite aislar ciertos problemas que interesan principalmente para la investigación; reduce la realidad a un limitado número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

2.6. Validación y Confiabilidad

2.6.1. Validez

Para los autores López (2019), la validación de instrumentos, es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de estudio con sus características y procedimientos, por lo cual se maneja como un medio que está vinculado con la forma en que un instrumento puede evidentemente ordenar los datos que se buscan evaluar, examinar y que consiste en la comprobación del instrumento de medición en el que están contenidos todos los ítems de la variable que se va a medir, es decir, que coincide con el análisis de contenido En el presente estudio se ha considerado pertinente utilizar el expediente de validación que es un formato para validar el instrumento y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de contenido de los instrumentos y cuya evaluación estuvo a cargo de tres revisores expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

2.6.2. Confiabilidad

Análisis de confiabilidad: para los autores Hernández & Mendoza (2018), la confiabilidad de una investigación está referido a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con un mismo cuestionario. La confiabilidad de este instrumento se llevó a cabo mediante el Análisis de Cronbach que admite validar el cuestionario dirigido a los colaboradores comprendidos en la muestra en forma independiente con el coeficiente de consistencia interna.

Para la confiabilidad del instrumento fue necesario analizar mediante el análisis de confiabilidad que concederá validar el cuestionario dirigido a los colaboradores en forma independiente con el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach.

Indicador	Valor	N° de ítems
Alpha-Cronbach	0,905	14
N° de encuestados	30	

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,905 por lo que se le considera aceptable, por consiguiente, se puede emplear este instrumento para la presente investigación.

2.7. Escala de medición del instrumento

2.7.1. Escala de Likert

Para los investigadores Hernández (2001), la Escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Con un número de categorías de 5 respuestas, las cuales se clasifican en: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe/no opina, de acuerdo y totalmente de acuerdo; teniendo las preguntas una dirección positiva o favorable. Se emplea en investigaciones donde es frecuente utilizar escalas de respuesta tipo Likert. En este tipo de escalas es frecuente también que se presente una categoría intermedia. Esta categoría representa una posición intermedia a lo largo del continuo y entre las categorías adyacentes. El presente estudio evalúa si las categorías de las escalas de respuesta de una serie. Es importante resaltar que “totalmente de acuerdo” posee la máxima calificación dentro de la escala, es decir, que el colaborador al calificar el contexto que observa asigna dicha puntuación, en referencia a cada una de las preguntas que se hace, de tal forma que se actúa de forma favorable o desfavorable ante la pregunta planteada.

Especificaciones de las alternativas:

Totalmente en desacuerdo/en desacuerdo: La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.

No sabe/No opina: La marcación de la siguiente alternativa indica que no se ha tomado una posición frente a la pregunta (neutro).

De acuerdo/totalmente de acuerdo: La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.

Tabla 2
Descripción del Instrumento de recolección

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe /No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Descripción	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.	La marcación de la siguiente alternativa indica que no se ha tomado una posición frente a la pregunta (neutro).	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.

Fuente: Elaboración propia

2.8. Procedimiento en el tratamiento y análisis de los datos.

- 1) Se determinó la problemática de la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020. Se definió la variable, para esta investigación: “gestión administrativa” Se procedió a la revisión y consulta de las fuentes bibliográficas y de investigación en relación con la gestión administrativa.
- 2) Previo a la aplicación del instrumento, este fue sometido a una validación de expertos en el tema, de la Universidad Privada del Norte, quienes, desde el punto de vista técnico, constructo y metodológico revisaron objetivamente el alcance de las interrogantes en el logro de los objetivos a partir de la operacionalización de la variable y confirmaron la

conveniencia del mismo; luego de la evaluación, revisiones y sugerencias están fueron tomadas en cuenta por la autora para perfeccionar su estructuración, por lo que subsiguientemente se procedió a su aplicación.

- 3) Los resultados numéricos fueron obtenidos del instrumento, en este caso, el cuestionario, donde se procedió a clasificar y codificar la aplicación del análisis de cuantitativo, una vez acumulados los datos primarios. Los resultados fueron sometidos a un análisis cuantitativo, ordenado y con una respectiva tabulación, mostrado en cuadros de frecuencia y porcentajes y representado en gráficos de barras. Posterior al procesamiento de la información, los resultados se muestran en un esquema de tablas con sus respectivas medidas, a las cuales se les ha calculado su porcentaje para ser expuestos en forma conveniente. Por consiguiente, los resultados se procesaron de manera objetiva y de ellos se extrajo una interpretación confiable y fehaciente de los hallazgos.
- 4) Para la fase de aplicación en la investigación, se diseñó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que constó de 14 ítems que preliminarmente fueron sometidas a un proceso de validación de expertos que ha sido mencionado líneas arriba.
- 5) La autora de la investigación preparó un cuestionario en formato virtual que fue publicado en la plataforma Google forms. La investigadora se dirigió al subgerente de administración y finanzas para solicitar la autorización respectiva y se procedió a reenviar el enlace de la encuesta a los colaboradores del área, a través de un link que fue reenviado a sus smartphones. La información fue recolectada para posteriormente tabularla y procesada en forma cuantitativa en función al total de la muestra.
- 6) Se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM para llevar a cabo el análisis de frecuencia y porcentaje de los datos proporcionados, el análisis de alfa de Cronbach para

determinar la confiabilidad del instrumento y el programa Excel 2016 para el diseño y presentación de tablas y figuras (gráficos), cada figura contiene su respectiva interpretación y que se exhibe en el capítulo de resultados.

2.9. Aspectos éticos

La presente investigación fue realizada teniendo en cuenta criterios y principios éticos. La autora consignó la información con total honestidad. Se acudió a fuentes bibliográficas de reconocida notoriedad y las citas bibliográficas fueron registradas tomando en cuenta la trascendencia de los autores y que proviniesen de instituciones y editoriales reconocidas. Los resultados que obtuvieron resultados se procesaron de manera objetiva y fueron veraces. No hubo ninguna alteración en las cifras obtenidas.

Se solicitó la autorización al Sub-Gerente del área de Administración y Finanzas de una empresa del sector outsourcing Lima -2020, manteniendo en reserva el nombre de la empresa y la información personal de los colaboradores que participaron en la realización del cuestionario online. Se le garantizó a cada colaborador la reserva de los datos que fueron proporcionados por ellos manteniendo la discreción de su identidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentará los resultados obtenidos por la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020, habiendo evaluado la variable Gestión Administrativa a través de sus 4 dimensiones.

Tabla 3

Resumen de los resultados de la Gestión Administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PORCENTAJE
Gestión administrativa	Planificación	Planificación operativa.	95.00%
	Organización	Estructura organizacional.	89.95%
	Dirección	Liderazgo	96.65%
	Control	Evaluación.	78.35%
TOTAL			89.99%

Fuente: Elaboración propia

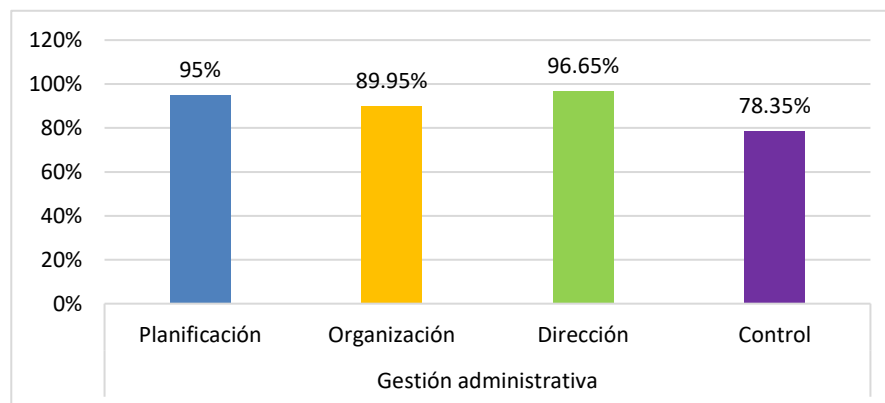


Figura 1. *Porcentaje de resumen de resultados*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados luego de evaluar la gestión administrativa a través de sus 4 dimensiones se ha evidenciado que la dimensión: dirección, en su indicador liderazgo obtuvo una mayor calificación con un porcentaje de 96.65%; seguido de la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa con una valoración del 95.00%; en tercer lugar se ubicó la dimensión organización, en su indicador estructura organizacional con un 89.95%, y finalmente la dimensión control, en su indicador evaluación, con una valoración del 78.35%.

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN

Tabla 4

¿Se emplean y se cumplen las políticas y los objetivos de la organización en la planificación de las actividades?

Planificación estratégica	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	18	60.0%
Totalmente de acuerdo.	8	26.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

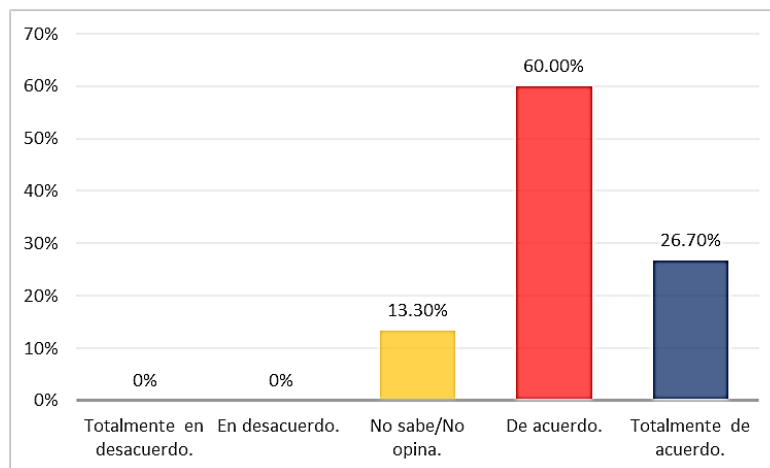


Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de objetivos de la organización.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian que el 13.3% de los encuestados no sabe/no opina en indicar que se emplean y se cumplen las políticas y los objetivos de la organización en la planificación de las actividades; el 60.0% revelaron estar de acuerdo y un 26.7% precisó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 5

¿El subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?

Planificación funcional	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	1	3.3%
No sabe/No opina.	3	10.0%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	8	26.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

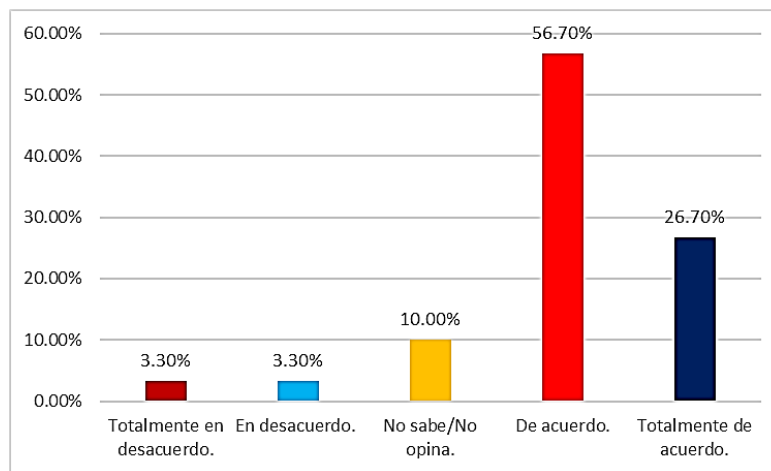


Figura 3. Porcentaje de delegación de autoridad.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostienen que un 3.3% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en precisar que el subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal; un 3.3% revela estar en desacuerdo, un 10.0% precisa que no sabe/no opina; el 56.7 mencionaron estar de acuerdo y un 26.7% indico estar totalmente de acuerdo.

Tabla 6

¿Los colaboradores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones?

Planificación operativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	3	10.0%
De acuerdo.	21	70.0%
Totalmente de acuerdo.	6	20.0 %
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

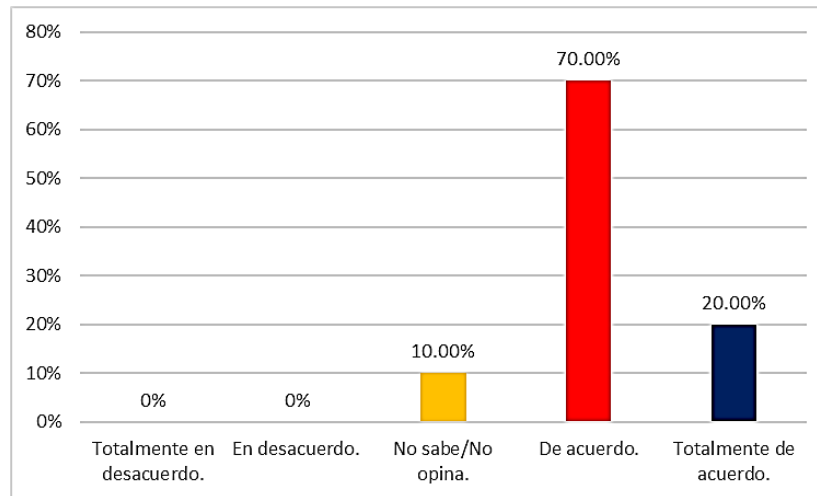


Figura 4. Porcentaje de cumplimiento de tareas y obligaciones.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostienen que el 10% de los encuestados no sabe/no opina en indicar que los colaboradores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones; el 70.0% revelaron estar de acuerdo y un 20% precisó estar totalmente de acuerdo.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

Tabla 7

¿Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional?

Estructura Organizacional	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	2	6.7%
De acuerdo.	16	53.3%
Totalmente de acuerdo.	10	33.3 %
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

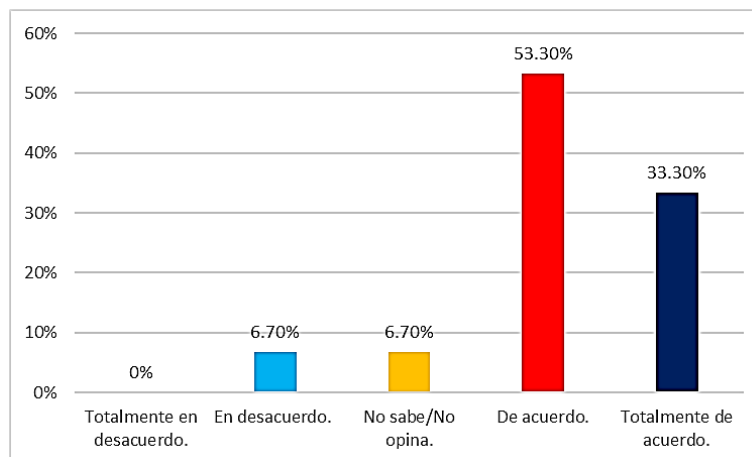


Figura 5. Porcentaje de conocimiento de organigrama organizacional.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostienen que el 6.7% de los encuestados no sabe/no opina al indicar que los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional; el 6.7% revelaron estar de desacuerdo, un 53.3% precisó estar de acuerdo y un 33.3% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 8

¿Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área?

Manuales y Funciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	19	63.3%
Totalmente de acuerdo.	5	16.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

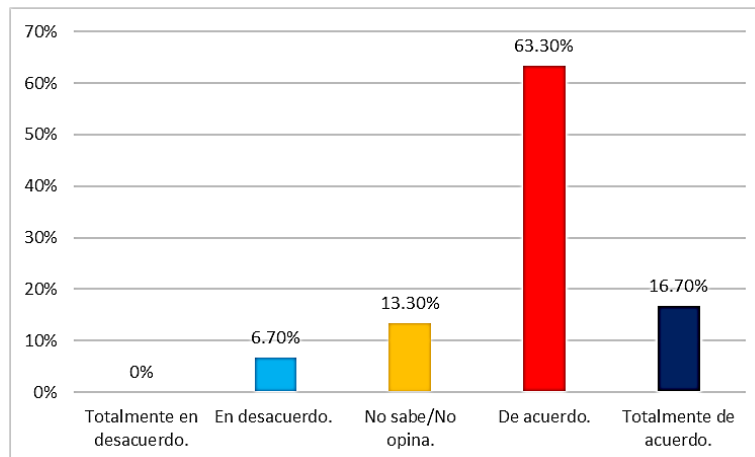


Figura 6. Porcentaje de cumplimiento de reglamento interno.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian que el 13.3% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área; el 6.7% revelaron estar desacuerdo, un 63.3% precisó estar de acuerdo y un 16.7% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 9

¿Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador?

Diseño de puestos	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	6	20.0%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3 %
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

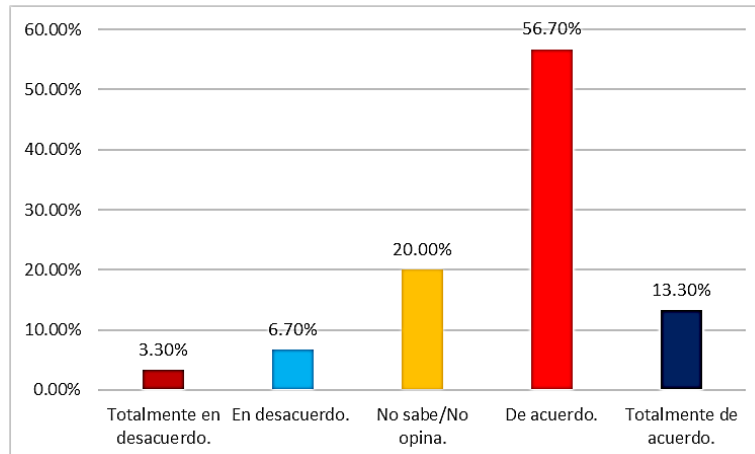


Figura 7. Porcentaje de cumplimiento de funciones en relación al perfil de puesto.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian que el 20% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador; el 3.3% sostuvo estar en total desacuerdo, el 6.7% % revelaron estar desacuerdo, un 56.7% precisó estar de acuerdo y un 13.3% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN

Tabla 10

¿Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de la subgerencia?

Delegación de autoridad	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	6.7%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	10	33.3%
De acuerdo.	13	43.3%
Totalmente de acuerdo.	3	10.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

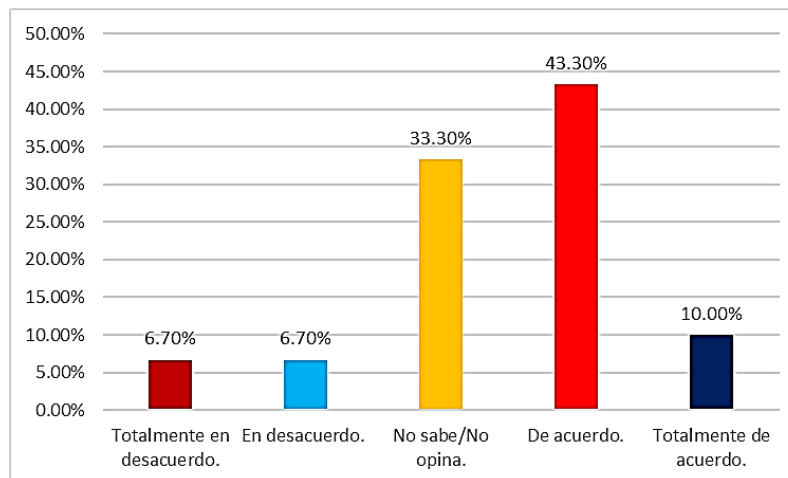


Figura 8. *Porcentaje de participación en la toma de decisiones.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian que el 33.3% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de la subgerencia; el 6.7% revelaron estar desacuerdo, un 43.3% precisó estar de acuerdo y un 10% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 11

¿Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos?

Responsabilidad	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	1	3.3%
No sabe/No opina.	11	36.7%
De acuerdo.	13	43.3%
Totalmente de acuerdo.	5	16.7 %
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

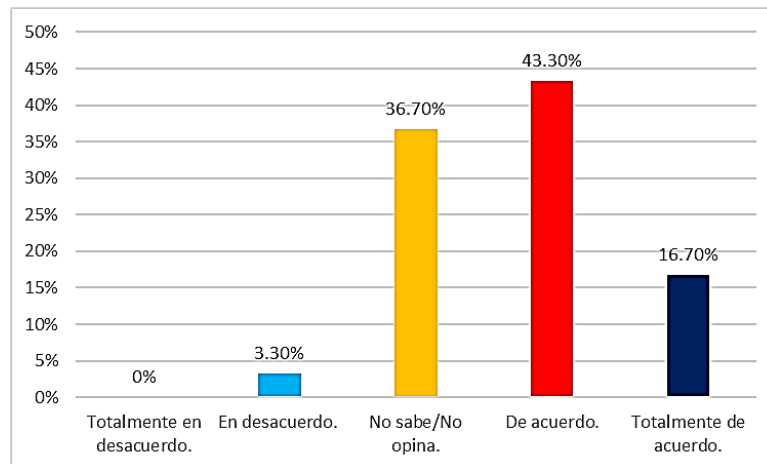


Figura 9. *Porcentaje de cumplimiento del cronograma de actividades.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostiene que el 36.7% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos; el 3.3% manifestaron estar desacuerdo, un 43.3% precisó estar de acuerdo y un 16.7% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 12

¿Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas entre los colaboradores?

Liderazgo	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	2	6.7%
De acuerdo.	24	80%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3 %
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

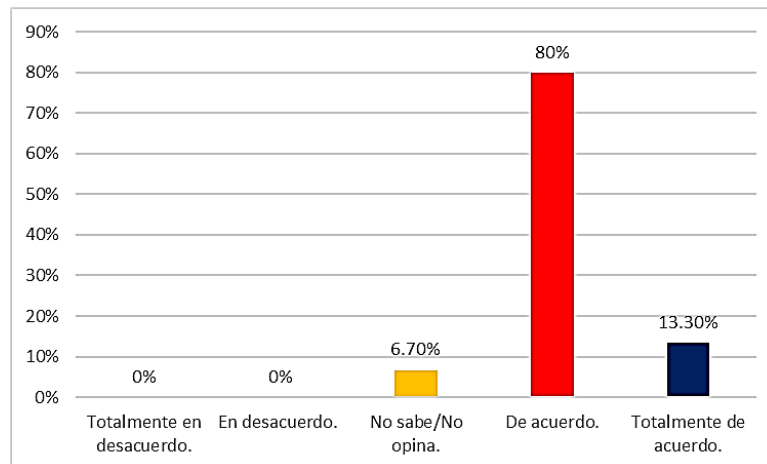


Figura 10. *Porcentaje de compromiso y responsabilidad.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostienen que el 6.7% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas entre los colaboradores; el 80% precisó estar de acuerdo y un 13.3% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 13

¿El subgerente de área toma en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores para su crecimiento personal?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	13	43.3%
De acuerdo.	13	43.3%
Totalmente de acuerdo.	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

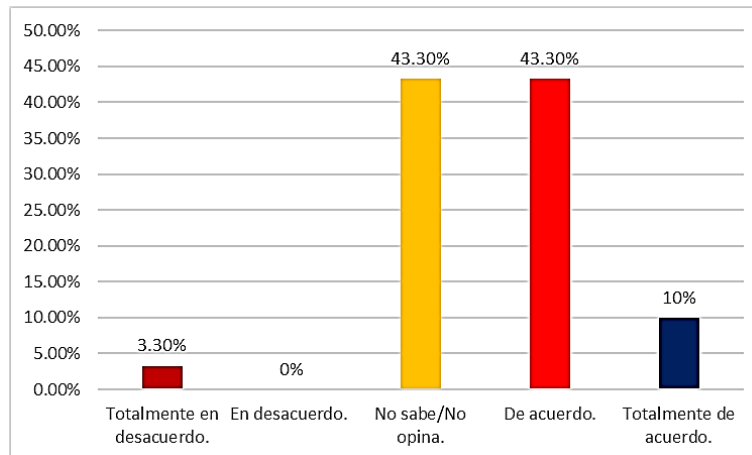


Figura 11. *Porcentaje de percepción acerca de las necesidades y expectativas en los colaboradores.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostiene que el 43.3% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si el subgerente de área toma en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores para su crecimiento personal; el 3.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 43.3% precisó estar de acuerdo y un 10% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 14

¿La subgerencia fomenta la comunicación constante entre los colaboradores?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	0	0%
No sabe/No opina.	5	16.7%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	7	23.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

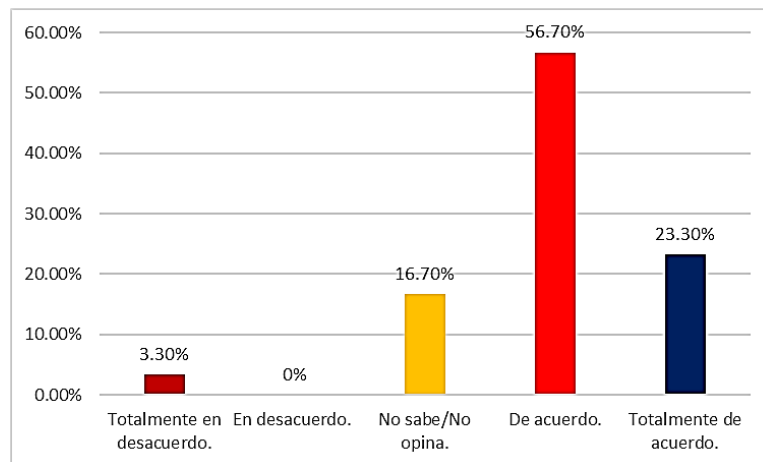


Figura 12. Porcentaje de percepción en el fomento de comunicación constante.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostiene que el 16.7% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si la subgerencia fomenta la comunicación constante entre los colaboradores; el 3.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 56.7% precisó estar de acuerdo y un 23.3% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

DIMENSIÓN: CONTROL

Tabla 15

¿Se establecen estándares para evaluar la gestión administrativa de los colaboradores?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	7	23.3%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	3	10.0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

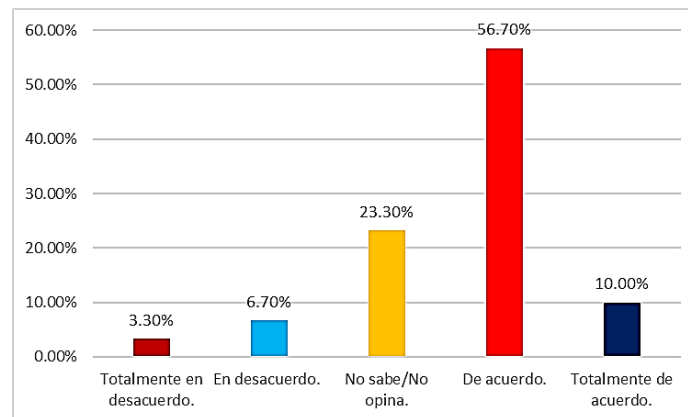


Figura 13. *Porcentaje de percepción acerca del establecimiento de estándares para evaluar la gestión administrativa*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostiene que el 23.3% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si se establecen estándares para evaluar la gestión administrativa de los colaboradores; el 3.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 6.7% manifestó estar en desacuerdo, un 56.7% precisó estar de acuerdo y un 10% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 16

¿Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	8	26.7%
No sabe/No opina.	11	36.7%
De acuerdo.	8	26.7%
Totalmente de acuerdo.	2	6.7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

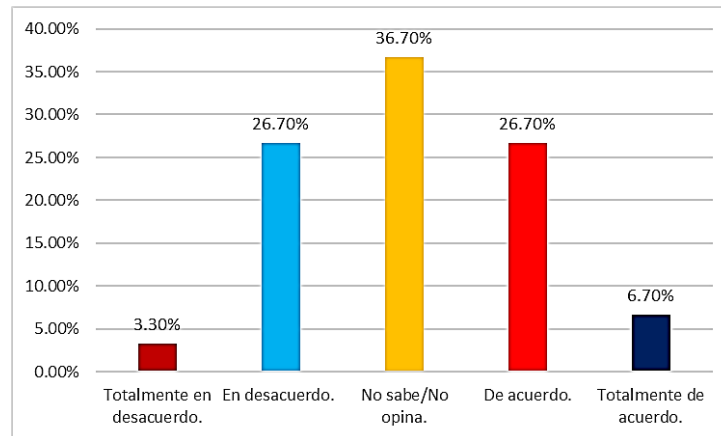


Figura 14. *Porcentaje de percepción de conocimiento de programación de capacitaciones.*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostiene que el 36.7% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados; el 3.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 26.7% manifestó estar en desacuerdo, un 26.7% precisó estar de acuerdo y un 6.7% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 17

¿Se establecen indicadores de gestión que evidencien el estado de los procesos y/o actividades?

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	1	3.3%
No sabe/No opina.	9	30.0%
De acuerdo.	15	50.0%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

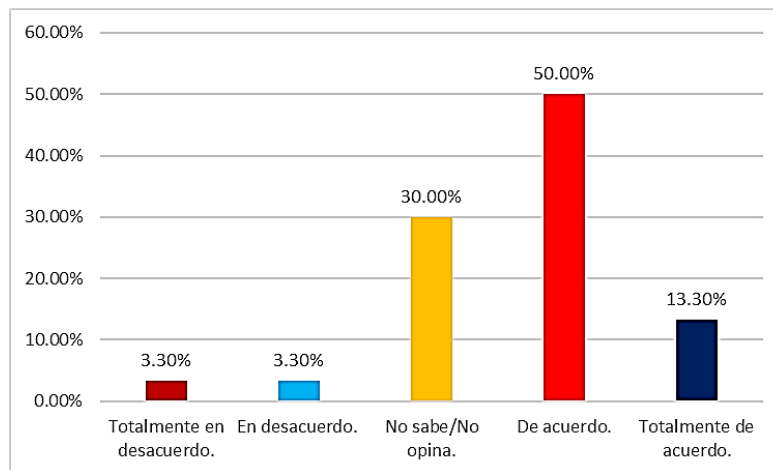


Figura 15. Porcentaje de percepción en el establecimiento de indicadores.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos sostiene que el 30% de los encuestados no sabe/no opina en indicar si establecen indicadores de gestión que evidencien el estado de los procesos y/o actividades; el 3.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 3.3% manifestó estar en desacuerdo, un 50% precisó estar de acuerdo y un 13.3% sostuvo estar totalmente de acuerdo.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL

Se realizó la elaboración de una ficha de recolección de datos, en donde se han especificado todos los documentos relacionados con las dimensiones de la presente investigación, y que servirán como evidencia de los procedimientos que se ejecutan dentro de la organización para el logro de sus objetivos, y que además han sido contrastados con los indicadores utilizados para la medición de los resultados de la encuesta.

Tabla 18

Análisis documental por dimensiones:

DIMENSIONES	OBJETIVOS	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	ÁREA	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN /REVISIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	ESTATUS
Planificación	Describir los objetivos y políticas establecidas por la Subgerencia de administración y finanzas.	Política y Objetivos de Calidad	Conjunto de directriz establecidas por la organización que incluyen las normas y responsabilidades que deben ser respetadas por todos los colaboradores.	Gerencia General	Evaluación de la satisfacción del cliente externo e interno	Anual	Excel	Aprobado
		Planificación y Seguimiento de Objetivos	Descripción del seguimiento al cumplimiento de los objetivos organizacionales	Gerencia General	Índice de cumplimiento	Anual	Registro	Aprobado
Organización	Describir la estructura organizacional de la Subgerencia de	Organigrama	Documento que muestra la estructura jerárquica dentro de un área específica de la organización.	Subgerencia de administración y finanzas.	-	Anual	Flujograma	Aprobado

	administración y finanzas.	Reglamento interno de trabajo	Documento mediante el cual se registran las condiciones o reglas que la empresa establece para que el colaborador realice sus funciones.	Gerencia de Recursos Humanos	-	Anual	Registro	Aprobado
		Perfil de puesto	Documento en el que se detalla las principales habilidades, responsabilidades y funciones requeridas para un puesto de trabajo.	Subgerencia de administración y finanzas.	-	Anual	Registro	Aprobado
Dirección	Describir las acciones y/o estrategias establecidas para el logro de los objetivos de la Subgerencia de administración y finanzas.	Programa de actividades del área	Registro de las actividades programadas	Subgerencia de administración y finanzas.	-	Semanal	Minuta	En proceso
		Programa de reconocimiento laboral	Guía que sirve para reconocer al colaborador por su buen desempeño a través de una plataforma virtual.	Gerencia de Recursos Humanos	Índice de reconocimientos realizados	Mensual	Guía de aprendizaje	Aprobado
Control	Describir el proceso que se realiza para que los resultados se encuentren acordes con los objetivos de la Subgerencia de administración y finanzas.	Evaluación de desempeño	Guía que sirve para evaluar al colaborador y comprobar el grado de cumplimiento con los objetivos organizacionales.	Gerencia de Recursos Humanos	Cumplimiento de Evaluación de Desempeño	Anual	Guía de aprendizaje	Aprobado
		Programa de capacitaciones	Detalle de actividades de capacitación dirigida a todos los colaboradores.	Gerencia de Recursos Humanos	Índice de Capacitaciones realizadas	Bimensual	Registro	Aprobado
		Indicadores de gestión por Gerencia	Registro en el que se detallan los indicadores por cada área de la organización.	Gerencia General	Reporte de indicadores	Anual	Registro	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

Análisis documental en relación con los resultados de la encuesta

DIMENSION	PREGUNTA DE ENCUESTA	RESULTADOS DE ENCUESTA					DOCUMENTOS RELACIONADOS
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
PLANIFICACIÓN	1. ¿Se emplean y se cumplen las políticas y los objetivos de la organización en la planificación de las actividades?	0%	0%	13.3%	60%	27%	Política y Objetivos de Calidad - Planificación y Seguimiento de Objetivos
	2. ¿El subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?	3.3%	3.3%	10.0%	56.70%	26.70%	No existe documento relacionado
	3. ¿Los colaboradores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones?	0%	0%	10.0%	70.00%	20.00%	No existe documento relacionado
ORGANIZACIÓN	4. ¿Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional?	0%	6.7%	6.7%	53.30%	33.30%	Organigrama del área
	5. ¿Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área?	0%	6.7%	13.3%	63.30%	16.70%	Reglamento interno de trabajo
	6. ¿Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador?	3.3%	6.7%	20%	56.70%	13.30%	Perfil de puesto

DIRECCIÓN	7. ¿Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de la subgerencia?	6.7%	6.7%	33.30%	43.30%	10.00%	Programa de actividades del área
	8. ¿Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos?	0%	3.3%	36.70%	43.30%	16.70%	No existe documento relacionado
	9. ¿Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas entre los colaboradores?	0%	0%	6.7%	80%	13.30%	Programa de reconocimiento laboral
	10. ¿El subgerente de área toma en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores para su crecimiento personal?	3.3%	0%	43.30%	43.30%	10%	No existe documento relacionado
	11. ¿La subgerencia fomenta la comunicación constante entre los colaboradores?	3.3%	0%	16.7%	56.70%	23.30%	No existe documento relacionado
	12. ¿Se establecen estándares para evaluar la gestión administrativa de los colaboradores?	3.3%	6.7%	23.3%	56.70%	10%	Evaluación de desempeño
CONTROL	13. ¿Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados?	3.3%	26.7%	36.70%	26.70%	6.60%	Programa de capacitaciones
	14. ¿Se establecen indicadores de gestión que evidencien el estado de los procesos y/o actividades?	3.3%	3.3%	30%	50%	13.40%	Indicadores de gestión por Gerencia

Fuente: Elaboración propia

A partir de los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión planificación y del empleo del análisis documental diseñado para esta investigación, se evidencia una posición favorable, con un promedio de 95%, que confirma en gran medida el manejo y cumplimiento de las políticas y objetivos de la organización (Tabla N° 19, p. N°1, pág. 68.), validado y descrito en el análisis documental en donde se hace referencia a la existencia de los documentos: *Política y Objetivos de Calidad - Planificación y Seguimiento de Objetivos*. Los resultados también muestran una tendencia favorable en confirmar la gestión del subgerente del área en el aspecto de delegación de autoridad, tratando de lograr que los colaboradores realicen funciones inherentes a sus funciones, a pesar de esto, no existen documentos relacionados que demuestren su puesta en práctica (Tabla N° 19, p. 2 y 3, pág.68). Por otra parte, se ha evidenciado en los resultados, un porcentaje mínimo de colaboradores que afirma no estar de acuerdo o no opinar acerca de la existencia de las políticas/objetivos, y de desconocer si el subgerente realiza una correcta delegación de funciones.

De la misma forma, los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión organización y su posterior validación con el análisis documental diseñado para la presente investigación, se evidencia una postura satisfactoria, con un promedio de 89.95 %, respecto a que los colaboradores del área sí tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional, de igual forma, se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área, por lo que se tiene pleno conocimiento del perfil de puesto para una correcta ejecución de las funciones (Tabla N° 19, p. 4, 5 y 6, pág. 68). Por lo tanto, se ha podido evidenciar en el análisis documental la existencia de un *Organigrama organizacional, el perfil de puesto y del reglamento interno de trabajo*, que valida los resultados obtenidos. A pesar de la postura

favorable, los resultados reflejan opiniones contradictorias en los colaboradores que manifiestan no estar de acuerdo o desconocer la existencia de un organigrama organizacional, reglamento interno de trabajo o su perfil de puesto.

Por otra parte, los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión dirección y su posterior validación con el análisis documental diseñado para la presente investigación, evidencia un alto porcentaje de aceptación, con un promedio de 96.65%, que sostiene de modo favorable, que los colaboradores participan activamente en la toma de decisiones, se sienten comprometidos y muestran responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas dentro del área, percibiendo que sus necesidades y expectativas son tomados en consideración, (Tabla N° 19, p. 7 y 8, pág. 69). En el análisis documental se ha podido verificar la existencia de dos documentos relacionados: *programa de actividades del área* y *programa de reconocimiento laboral*, por lo cual, no se puede demostrar la puesta en práctica de las acciones descritas anteriormente. Por otro lado, los resultados reflejan en forma general la percepción desfavorable de los colaboradores en manifestar no estar de acuerdo o desconocer si la subgerencia del área los hace partícipes de las decisiones, no perciben que sus necesidades sean tomadas en cuenta, y no consideran que exista generación de comunicación entre los colaboradores del área.

Finalmente, los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión control y su posterior validación con el análisis documental diseñado para la presente investigación, se observa una tendencia favorable, con un promedio de 78.35%, que confirma la existencia de estándares de evaluación y capacitaciones al colaborador, así como el uso de indicadores para medir los resultados a los objetivos propuestos (Tabla N° 69, p. 12,13 y 14, pág. 69), por lo cual, se ha podido

evidenciar en el análisis documental el registro de documentos relacionados, tales como: *guía de evaluación de desempeño, registro de programa de capacitaciones, registro de indicadores de gestión del área*. No obstante, en esta dimensión, se encuentran opiniones desfavorables, en la que los colaboradores, afirman desconocer o no han participado del programa de evaluación de desempeño o desconocen las herramientas de capacitación que brinda la organización.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue: describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020. Las dimensiones que fueron discutidas son: planificación, organización, dirección y control.

Con respecto a la dimensión planificación, los resultados obtenidos en la presente investigación, evidenció que el 95% manifestó estar de acuerdo, en que se realiza una planificación operativa eficiente de la gestión administrativa. En la comparación de resultados con los antecedentes de la investigación, se han encontrado coincidencias con el estudio de Salvador (2018), quien en su estudio evidenció que, del total de docentes del nivel inicial, el 13.3% percibe que la dimensión planificación es deficiente, el 40% lo percibe como medianamente eficiente y el 46.7% manifiesta que tiene en nivel aceptable. Estos resultados encuentran su apoyo, con lo formulado por los autores Robbins & Coulter (2018), quienes determinan que la planificación involucra la definición de objetivos organizacionales, implementación de planes estratégicos y procedimientos transversales a la organización, que deberán ser puestos en práctica con la finalidad de integrar todas las áreas de la organización. Por su parte, los autores Medina, Oviedo & Carpio (2017), consideran que la planeación busca concretizar los planes estratégicos y objetivos cuidando hasta el más mínimo detalle, estableciendo para este propósito, las tareas a desarrollar para que se cumplan los objetivos y planes a largo plazo.

En el caso de la dimensión organización, en los resultados obtenidos en la presente investigación, un 89.95% precisó estar de acuerdo en afirmar que se realiza una organización de políticas y funciones de la gestión administrativa. En la comparación de resultados con los antecedentes de la presente investigación, se han encontrado discrepancias con el trabajo del autor Huaman (2018), respecto a que solo el 9.1% de los encuestados percibe que no se realiza una organización de funciones, lo que demuestra que hace falta implementar mejoras al momento de realizar la gestión administrativa. Por otro lado, en el estudio de Cortez & Vergara (2018), se les preguntó a los encuestados si conocen el organigrama de Phonesanyc S.A. conociéndose que el 87% reveló que la empresa no tiene un organigrama de las áreas y responsables de las mismas, a pesar de que sí existe dicho documento, solo lo conoce el 13%, siendo prácticamente desapercibido y desconocido. Los resultados antes mencionados generan repercusión con lo expresado por los autores Robbins & Judge (2017), quienes han puntualizado que el proceso de la organización es esencial ya que las empresas deben trazar una estructura organizacional que oriente a los colaboradores favoreciendo la ejecución de sus responsabilidades laborales, sean eficientes y al mismo tiempo flexibles, consolidando la disposición formal de los puestos de trabajo; asimismo, para Brume (2019), la estructura organizacional define una jerarquía dentro de la organización, identificando cada puesto y su función para establecer cómo realiza la actividad operativa dentro de una organización.

Por su parte, los resultados obtenidos en dimensión dirección, mostraron que un 96.65% precisó estar de acuerdo en afirmar que se realiza una dirección para la realización de actividades en la gestión administrativa. En la comparación de resultados con los antecedentes de esta investigación, se han encontrado discrepancias con el estudio de

Huaman (2018), acerca de la dimensión dirección en la gestión administrativa, observó que el 48.5% de los encuestados considera que algunas veces sí, el 21.2% revela que algunas veces no se realiza una dirección para la ejecución de las tareas, y el 6.1% perciben que siempre se realiza una dirección para la ejecución de las tareas; por otro lado, García (2015), encontró que el 100% de los encuestados afirmaron consideran que existen deficiencias en las funciones administrativas por el desconocimiento de la gestión administrativa. Los resultados antes mencionados generan repercusión con los sostenido por los autores Robbins & Coulter (2018), quienes indicaron que la dirección como función administrativa involucra trabajar con y para los colaboradores en miras de alcanzar su propio desarrollo y el de la organización. El liderazgo de los integrantes de la alta dirección se amolda y complementa con las necesidades de la coyuntura facilitando el apoyo necesario para que la actividad organizacional se difunda en todos los niveles; de forma similar, los autores Robbins & Judge (2017), afirman que la dirección, es el proceso de dirigir a un grupo de personas tratando de influir en ellos de una manera positiva en el logro de sus metas y para ello se requiere una preparación y un alto nivel de esfuerzo para dirigir a otros y tomar responsabilidades.

De la misma forma, los resultados obtenidos en dimensión control, evidenció que el 78.35% manifestó estar de acuerdo en que se realiza un control a los resultados de los objetivos de la gestión administrativa. Realizando una comparación de los resultados con los antecedentes de esta investigación, se hallaron discrepancias con el estudio de (Jara, G, 2019), quien analizó que el 66.67% de los encuestados de la IE Huaca de Oro, el 67.80% de la IE Hernán Busse de la Guerra y el 69.70% de la IE Perú Kawachi perciben que la gestión

administrativa en la dimensión control administrativo es regular; asimismo, Cortez & Vergara (2018), evidenció en su investigación que una de las estrategias internas de la empresa, donde llevo a cabo su estudio, es medir el desempeño de cada empleado para corregir errores y garantizar la competitividad de la compañía, se obtuvo como resultado que el 53% expresó que se realizan algunas veces controles de desempeño, el 27% dijo que pocas veces, y el 20% sabe que siempre se realizan estas mediciones. Los resultados que han sido discutidos han generado una implicancia con lo expresado por el reconocido autor Chiavenato (2017), quien manifiesta que el control permite establecer estándares o criterios, medir el desempeño de los colaboradores, y a través de este, comparar el desempeño con el estándar establecido por cada organización. El alcance del control se debe realizar en todos los niveles de la organización tratando de llevar a la práctica los planes estratégicos, tácticos u operacionales, y lo sostenido por Arévalo (2020), quien precisa que el control permite verificar y evaluar todas las actividades que realiza el colaborador en la compañía, identificando el desempeño y el potencial profesional, y si esto va en concordancia con los objetivos.

Otro aspecto importante que resaltar es el uso del análisis documental para la presente investigación Tabla 18 (pág.66-67), que ha servido para evidenciar los resultados obtenidos de la encuesta, apreciándose la importancia de su utilización en este tipo de investigaciones dándole mayor impacto en los objetivos establecidos. En este sentido, (Ramos & Zegarra, 2019), resaltan el interés en el uso del registro documental debido a que consideran que las causas que afectan en el desarrollo de una adecuada gestión administrativa, corresponde a una utilización escasa de las etapas de planeación, organización, dirección y

control competentes por la falta de manuales, capacitaciones, registros, controles específicos, carencia de recurso humano capacitado, ocasionando complicaciones en el desarrollo eficaz, eficiente y económico de la gestión administrativa.

A. Limitaciones

Una de las principales limitaciones que se tuvo fue la de obtener la autorización de las áreas de Administración y Recursos Humanos de la empresa en la cual labora la autora de la presente investigación, debido a que, por políticas de confidencialidad, la empresa mantiene en reserva información relacionada con su know how. Para ello, se envió un correo electrónico a las gerencias correspondientes, en donde se les brindó una explicación acerca del tipo de investigación, acordando que la autora solo utilizaría información de procesos administrativos mas no información financiera, a su vez, no se mencionará el nombre de ningún colaborador que labore dentro de la organización.

B. Implicancias:

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación ha permitido realizar una recopilación de los principales fundamentos teóricos que contribuirán al conocimiento de conceptos relevantes en temas relacionados a la gestión administrativa, logrando un impacto en el área de la empresa donde se ha realizado la investigación, proporcionándoles las herramientas necesarias que potencien el desarrollo de una eficiente planificación, organización, dirección y control dentro de la organización. Desde el punto de vista práctico, esta investigación permite implementar mejoras de manera inmediata en la formulación de planes estratégicos y procedimientos para el desarrollo de una gestión administrativa

eficiente y dinámica que contribuya a que los colaboradores se sientan identificados y participes en su proceso, contribuyendo al logro de los objetivos a nivel organizacional. En la implicancia metodológica el cuestionario acerca de la gestión administrativa y la ficha documental podrán ser utilizados por la empresa, así como también por otras empresas de similar rubro.

4.2. Conclusiones

PRIMERA. – Con relación al objetivo general: describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020, de los resultados obtenidos en la investigación, se constató que si se cumple con el objetivo general en donde se evidenció que un alto número de colaboradores afirman que se cuenta con una gestión administrativa respaldada por sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

SEGUNDA. - Con relación con el primer objetivo específico, describir la *planificación* en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020, de los resultados obtenidos en la investigación se constató que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se cumple con la planificación en la gestión administrativa, con una valoración del 95.00%.

TERCERA. - Con relación con el segundo objetivo específico, describir la *organización* en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020, de los resultados obtenidos en

la investigación se constató que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se cumple la organización en la gestión administrativa con un acumulado del 93.35%.

CUARTA. - Con relación con el tercer objetivo específico, describir la *dirección* en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020, de los resultados obtenidos en la investigación se constató que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se cumple la dirección en la gestión administrativa con un acumulado del 96.65%.

QUINTA. - Con relación con el cuarto objetivo específico, describir el *control* en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020, de los resultados obtenidos en la investigación se constató que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se cumple el control en la gestión administrativa con un acumulado del 78.35%.

4.3. Recomendaciones

PRIMERA. – En relación con el objetivo general de la investigación se propone generar un plan general de fortalecimiento de la gestión administrativa en la sub gerencia de administración y finanzas en la empresa del sector, basado en el desarrollo del liderazgo ágil, en la planificación operativa de las actividades, una estructura organizacional dinámica para facilitar las labores entre las personas y la evaluación de los resultados, que son los factores prevalecientes dentro de la unidad de análisis descritos en este estudio.

SEGUNDA. – En relación con la dimensión planificación, se recomienda que la subgerencia establezca un registro o procedimientos para hacer seguimiento a las actividades que se deleguen a los colaboradores y realizar una difusión frecuente de estos documentos, así como de las políticas de la organización, para conocimiento general y aplicación de los colaboradores del área.

TERCERA. – En relación con la dimensión organización, se recomienda que la subgerencia del área promueva la difusión de los documentos establecidos por la organización, a través de medios digitales o el portal web, con el objetivo de su puesta en práctica y conocimiento general de los colaboradores.

CUARTA. – En relación con la dimensión dirección se recomienda establecer canales de mejora en la comunicación del área, en alianza con el área de recursos humanos que brinde las pautas necesarias para el desarrollo de un liderazgo eficiente en el subgerente del área, y, en consecuencia, el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores del área.

QUINTA. – En relación con la dimensión control se sugiere, que la subgerencia del área comunique de manera oportuna los procesos de evaluación y programa de capacitaciones para promover el desarrollo profesional y personal en los colaboradores que logre resultados óptimos a los objetivos establecidos por la organización.

REFERENCIA

- Alegría, C. (2019). *Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019*. Lima Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Alford, J. & Greve, C. (2017). Strategy in the Public and Private Sectors: Similarities, Differences and Changes. *Administration Sciences*.
- Arevalo, C. (05 de octubre de 2020). *PIRANI*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/>: <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-realizar-la-evaluacion-del-sistema-del-control-interno>
- Arias, J., Villasís, M., & Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Blog CEUPE. (18 de junio de 2017). <https://www.ceupe.com/blog/>. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/todo-lo-que-debes-saber-de-la-capacidad-de-delegar.html>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional 2019*. Barranquilla Colombia: Institución Universitaria Itsa.
- Caldas, M. ; Carrion, H. & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Madrid España: Editex.
- Campoverde, D. (2017). *Modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa “Aumapro” S. . Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos (10ma edición)*. Madrid España: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración (8a. ed.)*. Ciudad de Mexico Mexico: McGraw Hill.
- Chipana, H. (2018). *La gestión administrativa y los niveles de producción en la Empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C, Villa El Salvador - 2017*. Lima Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Cortez, K. & Vergara, J. (2018). *Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Corvo, H. (8 de abril de 2021). <https://www.lifeder.com/>. Obtenido de LIFEDER: <https://www.lifeder.com/planeacion-tactica/>
- Cuesta, S. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento (2a. ed.)*. Bogota Colombia: ECOE Ediciones.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos : Enfoque latinoamericano (6a. ed.)*. Ciudad de Mexico Mexico: Pearson.
- Duchez, P.; Acevedo, M. & Palma, H. (2014). *Manual de gestion administrativa*. Ciudad de Guatemala Guatemala: Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT.
- Ferreya, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Fleischer, J. & Reiners, N. (2021). Connecting International Relations and Public Administration: Toward A Joint Research Agenda for the Study of International Bureaucracy, . *International Studies Review* .

- García, M. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar*. Quito Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo,.
- González Millán, J. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica*. Bogota Colombia: Díaz de Santos.
- Gonzalez, J. (2018). *Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018*. Lima Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Gowdy, T. (2 de mayo de 2017). *The difference between public and private sector management*. Obtenido de <https://www.getsmarter.com/blog/career-advice/public-and-private-management/>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Buenos Aires Argentina: ENCUESTRO grupo editor.
- Grove, S. & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería*. Barcelona España: Elsevier.
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Heinemann. (2019). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Schorndorf Alemania: Editorial Paidotribo.
- Hernández, A. et al. (2001). Escalas de respuesta tipo Likert: ¿es relevante la alternativa “indiferente”?
- Hernandez, F. (2002). *Fundamentos de Epidemiología*. San Jose de Costa Rica Costa Rica: EUNED.
- Hernández, L. & Coello, G. (2012). *El proceso de investigación científica (2a. ed.)*.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico Mexico: McGraw Hill.
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público –Cajamarca, 2018*. Lima Perú: Universidad Peruana del Norte.
- Huapaya, G. & Rivera, A. (2018). *Análisis de la alta rotación del personal operativo en una empresa del rubro entretenimiento en el año 2018*. Lima Peru: Universidad Peruana del Norte.
- Jara, G. (2019). *Niveles de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas N° 3091, N° 2095 y N° 3095 Los Olivos, 2019*. Lima Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- López, R. et al. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar [Internet]*.
- Medina, A. Oviedo, M. & Carpio, D. (2017). El enfoque en procesos desde la planificación operativa en las Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos. Educación, política y valores*.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.

- Münch, G. (2014). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.)*. Mexico D.F. Mexico: PEARSON.
- Neftalí, T. (2016). *Población y Muestra*. México D.F. México: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Ola G. El-Taliawi & Zeger Van Der Wal. (2019). Developing administrative capacity: an agenda for research and practice. *Policy Design and Practice*.
- Parella, S. & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas Venezuela: FEDUPEL.
- Peña, T. & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Informacion Cultura y Sociedad N 16*.
- Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín*. Tingo Maria Peru: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Prieto, H., & Therán, B. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogota Colombia: Ediciones de la U.
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. La Paz Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Mexico D.F. Mexico: PEARSON.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (17va edición)*. Mexico D.F. Mexico: PEARSON.
- Rumín Hermoso, J. (2019). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Bogota Colombia: Ediciones de la U.
- Salvador, C. (2018). *La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla-2016*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sierra, Y. (16 de enero de 2020). *Medición de resultados en una firma: ¿se puede automatizar?* Obtenido de <https://blog.lemontech.com/>: <https://blog.lemontech.com/medicion-de-resultados-automatizar/>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica*. Ciudad de Mexico Mexico: LIMUSA.
- Tomalá, F. (2017). *La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón ,provincia del Guayas*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Torres, H. & Torres, M. (2014). *Planeación y control*. Ciudad de Mexico Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Valenzuela, S. (2020). *Perspectiva de la nueva gestión pública en Latinoamérica*. Puno Peru: Universidad Nacional del Antiplano.
- Vives, A. (3 de diciembre de 2020). *Cómo se conforma la responsabilidad de la empresa: De las personas a la empresa y viceversa*. Obtenido de AGORA: <https://www.agorarsc.org/como-se-conforma-la-responsabilidad-de-la-empresa-de-las-personas-a-la-empresa-y-viceversa/>
- Zerda, E. (2018). *La gestión administrativa en el mundo actual, y la necesidad de contar con los conocimientos en la administración moderna empresarial*. Machala Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.

ANEXOS

Anexo N° 1:

Tabla 20

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?</p> <p>Específicos: ¿Cómo se realiza la planificación en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020?</p> <p>¿Cómo se realiza la organización en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de</p>	<p>General: Describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.</p> <p>Específicos: Describir la planificación en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.</p> <p>Describir la organización en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en</p>	Gestión administrativa.	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Planificación funcional Planificación operativa Estructura organizacional Manuales y Funciones Diseño de puestos Delegación de autoridad Responsabilidad Liderazgo 	<p>Tipo de investigación Es una investigación cuantitativa, descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación Es de carácter no experimental, con corte transversal.</p> <p>Población Conformada por un total de 140 colaboradores de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima</p> <p>Muestra Muestreo no probabilístico por conveniencia, conformada por 30 colaboradores (por la proximidad a los datos), del área de subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector</p>

San Isidro, Lima en el año 2020? el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.

¿Cómo se realiza la dirección en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020? Describir la dirección en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.

¿Cómo se realiza el control en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020? Describir el control en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.

- Evaluación outsourcing en el distrito de
- Retroalimentación San Isidro, Lima
- Medición de resultados.

Técnica

Encuesta

Análisis de documentos

Instrumento

Cuestionario

Ficha de recolección de datos

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 2: ENCUESTA ACERCA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados Colaboradores:

Como parte de una investigación realizada de forma particular con fines académicos por quien suscribe le solicito su colaboración con el llenado de este cuestionario que tiene como finalidad, conocer su apreciación acerca de la Gestión Administrativa en la empresa.

Este cuestionario es de carácter totalmente confidencial, no se registrarán su nombre ni otro medio de identificación. Sus respuestas son muy trascendentales, solo serán utilizadas para fines académicos y así poder contar con mejores conocimientos sobre el tema. El cuestionario consta de 14 preguntas y no le debiera requerir más de 5 minutos.

Muchas gracias por su participación.

Autora: Ana Vargas Escalante

		1	2	3	4	5
Nº	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN					
1	¿Se emplean y se cumplen las políticas y los objetivos de la organización en la planificación de las actividades?					
2	¿El subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?					
3	¿Los colaboradores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones?					
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN					
4	¿Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional?					
5	¿Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del					

	personal administrativo y operativo en el área?					
6	¿Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador?					
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN					
7	¿Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de la subgerencia?					
8	¿Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos?					
9	¿Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas entre los colaboradores?					
10	¿El subgerente de área toma en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores para su crecimiento personal?					
11	¿La subgerencia fomenta la comunicación constante entre los colaboradores?					
	DIMENSIÓN CONTROL					
12	¿Se establecen estándares para evaluar la gestión administrativa de los colaboradores?					
13	¿Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados?					
14	¿Se establecen indicadores de gestión que evidencien el estado de los procesos y/o actividades?					

Anexo N° 3: FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

DIMENSIONES	OBJETIVOS	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	ÁREA	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN/REVISIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	ESTATUS

Anexo N° 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

FLORES BAZAN MARIA ISABEL

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

18/11/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUB-GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA EN EL AÑO 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:

Firma del experto



Mg. Maria Isabel Flores Bazán

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

18/11/21

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUB-GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA EN EL AÑO 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?			
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?			
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?			
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?			
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?			
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?			
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?			
TOTAL				

Sugerencias: El cuestionario se puede aplicar sin modificaciones, sin embargo como sugerencia Likert menciona que deben ser afirmaciones no preguntas, por tanto deberían quitarse los signos de interrogación.



Firma del experto

GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Medina Gamero, Aldo

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

18 /11 /2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUB-GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR OUTSOURCING EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA EN EL AÑO 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:



Firma del experto