



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN EN UNA ENTIDAD PÚBLICA EN LA CIUDAD DE LIMA, 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Mariella Valera Verano

Cristian Enrique Valverde Chuquillanqui

**Asesor:**

Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo

<https://orcid.org/0000-0002-0618-2031>

**Lima – Perú**

**2022**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MARIA ISABEL FLORES BAZAN</b>	<b>45659048</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ROSSMERY ALBARRAN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

*Este trabajo está dedicado a nuestros padres,  
quienes nos motivaron y apoyaron en el largo  
camino hacia nuestros objetivos de vida,  
enseñando que los valores y la dedicación son las  
mejores armas para forjar un futuro mejor.*

*Mariella & Cristian*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por darnos sabiduría y fortaleza en nuestra vida personal y laboral.*

*A nuestras familias por enseñarnos que el cariño y amor al trabajo nos hará grandes personas.*

*A nuestros profesores por su esfuerzo y dedicación en las largas horas de clases en las aulas.*

*A nuestros compañeros de aulas con quienes compartimos las enseñanzas de nuestros profesores, además de apoyarnos a seguir este camino profesional.*

*Mariella & Cristian*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Antecedentes de la investigación	13
1.2.1. Antecedentes internacionales	13
1.2.2. Antecedentes nacionales	16
1.3. Bases teóricas	19
1.3.1. Definiciones	19
1.3.2. Indicadores	24
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Objetivo de investigación	29
1.6. Justificación	30
<b>CAPITULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>33</b>
2.1. Tipo de investigación	33
2.2. Población y Muestra	34
2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos	36
2.4. Aspectos éticos	40
<b>CAPITULO III. RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN</b>	<b>55</b>
4.1. Discusión	55
4.2. Implicancias	60
4.3. Conclusiones	62
<b>REFERENCIAS</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de valoración de la gestión administrativa en una entidad publica _____	38
Tabla 2 Resumen de los resultados de la gestión administrativa. _____	41
Tabla 3 Se aplica la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades. _____	43
Tabla 4 El director del área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal. _____	44
Tabla 5 Los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones. _____	45
Tabla 6 Los servidores del área tienen conocimiento de cuál es su función dentro del organigrama. _____	46
Tabla 7 Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área _____	47
Tabla 8 Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada servidor. __	48
Tabla 9 La Dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas. _____	49
Tabla 10 La Dirección toma en cuenta las necesidades que requieren los servidores para el desarrollo de sus funciones. _____	50
Tabla 11 La Dirección fomenta la comunicación constante entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área. _____	51
Tabla 12 Los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios. _____	52
Tabla 13 Los servidores del área alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias. _____	53
Tabla 14 Los servidores del área reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados. _____	54
Tabla 15 Matriz de Operacionalización de la variable gestión administrativa. _____	69
Tabla 16 Factores que intervienen en la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de lima – Perú, 2021. __	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Resumen de resultados de la gestión administrativa. _____	42
<b>Figura 2</b> Porcentaje de aplicación de la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades. _____	43
<b>Figura 3</b> Resumen de los resultados de la gestión administrativa. _____	44
<b>Figura 4</b> Porcentaje de tareas y obligaciones propias que asumen los servidores del área. ____	45
<b>Figura 5</b> Porcentaje de conocimiento acerca de la función dentro del organigrama por parte de los servidores. _____	46
<b>Figura 6</b> Porcentaje de cumplimiento al reglamento de organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área. _____	47
<b>Figura 7</b> Porcentaje de realización de funciones de acuerdo con el perfil de puesto de cada servidor. _____	48
<b>Figura 8</b> Porcentaje de supervisión de la Dirección de las acciones desarrolladas respetando los cronogramas establecidos en las normas. _____	49
<b>Figura 9</b> Porcentaje necesidades requeridas por parte de los servidores para el desarrollo de sus funciones tomadas en cuenta por la Dirección. _____	50
<b>Figura 10</b> Porcentaje de fomento de la comunicación por parte de la dirección entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área. _____	51
<b>Figura 11</b> Los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios. _____	52
<b>Figura 12</b> Porcentaje de alertas sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias por parte de los servidores. _____	53
<b>Figura 13</b> Porcentaje de capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los servidores del área. _____	54

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La técnica es la encuesta, el instrumento utilizado para el cuestionario medido con una escala de Likert, con una muestra censal de 35 servidores.

En los resultados la dimensión planificación, en su indicador recursos, obtuvo un porcentaje de 90.00% en una tendencia favorable; le sigue la dimensión organización, en su indicador cargos y funciones, donde alcanzó una valoración de 84.25% en una tendencia favorable; a continuación, la dimensión dirección, en su indicador toma de decisiones, con una valoración del 85.75% en una tendencia favorable; y finalmente la dimensión control, en su indicador verificación, consiguió una valoración de 60.00% dentro de una tendencia desfavorable.

En las conclusiones se evidenció que en la dimensión control existe una tendencia desfavorable del 60%, debido a que los servidores del área no alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contrataciones de bienes y servicios de las áreas usuarias.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel global el sector público ha sufrido una serie de transformaciones como resultado de las contradicciones y discusiones que surgen en referencia a la participación del estado en las sociedades. La innovación en las prácticas administrativas en el sistema público es un eje dentro de la nueva perspectiva que se tiene acerca de la administración pública abarcando el proceso y el resultado de las políticas públicas. (Ávalos, R, 2022).

En el plano internacional se ha podido establecer que la gestión administrativa en el Sector Público, requiere de un sistema integrado de administración mutualista que permita identificar y disuadir ciertas prácticas irregulares para adoptar medidas correctivas por parte de los organismos fiscalizadores y de control, independientemente de permitir la reprogramación de las actividades planeadas en orden al cumplimiento de los objetivos trazados. (Mendoza, W. & Et Al, 2018).

Dentro del panorama mundial se ha encontrado que las organizaciones públicas han tenido que adaptarse a los repentinos cambios producidos por la coyuntura actual post pandemia y la atención al usuario resulta de suma importancia, resaltando la importancia de la gestión administrativa como un proceso que ayuda a las instituciones de servicios, sean éstas grandes, medianas o pequeñas a organizarse adecuadamente así como a la consecución de sus objetivos organizacionales trazados en sus planes operativos en el suscito, regular y largo plazo, pero pese a esto aún existen falencias al momento de brindar una atención con calidad. (Cárdenas, J, 2021).

La gestión administrativa se ha convertido en un fenómeno relevante en el mundo moderno, al surgir dentro de las organizaciones la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones, direccionar al personal y evaluar el desempeño, tomando como parámetro el logro de objetivos previamente definidos convirtiéndose en el horizonte que dirige de forma equilibrada todas las acciones dentro de una entidad para lograr objetivos. (Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, 2019).

En lo que se refiere a la gestión administrativa en el estado se necesita de una mejor implementación de políticas públicas en áreas clave, de tal manera que se pueda fortalecer la coordinación de políticas y la planificación estratégica, incrementar la prevención de conflictos de intereses, simplificar regulaciones, una mejor consulta con los ciudadanos y una simplificación de los sistemas de compras y contrataciones públicas. Esto podría mejorar de alguna forma la provisión de servicios públicos y, en última instancia, contribuir a recobrar la confianza de los ciudadanos en los gobiernos. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) - Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2020)

No cumplir con las actividades propias de la gestión administrativa como el bajo control y evaluación de las actividades que se realiza dentro de las operaciones, genera la existencia de múltiples errores que impiden alcanzar con éxito niveles aceptables de rentabilidad, solvencia, liquidez y eficiencia y así conocer la real situación por la que atraviesa determinada entidad, por consiguiente es necesaria su implementación con la finalidad de medir la efectividad, eficiencia y economía de las gestiones operativas y financieras para la toma de decisiones acertadas. (Zambrano, J. & Concha, J, 2021).

Las organizaciones no funcionan al azar ni tienen éxito en forma fortuita; su éxito radica en las habilidades y destrezas de los líderes empresariales, que poniendo en práctica su capacidad de gestión, coordinan actividades empresariales de planeación, organización, dirección y control y que, aplicándolas a los diversos recursos de la organización, específicamente los colaboradores, generan un comportamiento laboral que los induce corporativamente a obtener resultados de manera equilibrada en el orden económico, social y ambiental encaminados al bienestar de los grupos de interés con quienes interactúa la organización. (Romero, M, 2022).

La burocracia no siempre es efectiva, pues depende del contexto en donde se desarrolle, además de que se debe permitir mayor flexibilidad en los procesos. Por otra parte, algunos servicios públicos pueden ser ofrecidos mediante regulaciones o a través de contratos para responder a la sociedad que pide rendición de cuentas de las actuaciones que realiza la gestión administrativa pública y esta debe responder a esas solicitudes. Algunos servidores públicos anteponen lo político en sus acciones, por lo que se dan condiciones de trabajo inusitados en los servicios que se proponen. (Quintero, D, 2022).

En Latinoamérica, la región se encuentra en un proceso de menor dinamismo externo y recesión interna. Para eludir este escenario es necesario manifestar cambios en la dinámica macroeconómica y política de gestión administrativa de los gobiernos, en donde el Estado asuma un rol conductor del cambio estructural enfocado hacia políticas que cierren brechas de desigualdad y se encaminen hacia sendas de desarrollo con un enfoque de igualdad de derechos y sustentabilidad ambiental, siendo esta una tarea impostergable no solo para los Estados latinoamericanos y caribeños, sino que es una meta global. Cambiar este esquema requiere de

medidas que reformulen la política económica y social, fortalezcan las capacidades institucionales de los Estados y equilibren la relación entre coyuntura y estructura económica. (Morales, C. - CEPAL, 2017).

En el Perú se ha podido robustecer su sistema de contratación gubernamental a través de normas optimizadas dentro de la gestión administrativa pública. Del mismo modo que diversas naciones latinoamericanas, en el Perú las actividades de la GA se han enfocado, desde un considerable tiempo atrás, en infundir una cultura de responsabilidad y prácticas entre los empleados y otros participantes; y de este modo, optimizar la rentabilidad de los recursos estatales y fomentar la administración fundamentada en resultados dentro de su entorno siguiendo las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2017). (Alvear, G. & Rafael, R, 2020).

### **Realidad problemática del área de abastecimiento**

Una Gestión Administrativa Pública adecuada busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz. La institución motivo de estudio, tiene directivas que condicionan el accionar del área de Abastecimiento la cual es la encargada de programar, coordinar, ejecutar y controlar las contrataciones de bienes y servicios, desde la solicitud del área usuaria hasta la adquisición de un bien o la contratación de un servicio. El proceso de contrataciones en el Estado, se encuentra enmarcado dentro de las leyes y normas que condicionan el accionar del área de Abastecimiento en las diferentes dependencias del sector público, las mismas que se deben cumplir con la finalidad de realizar contrataciones de bienes y servicios, que permiten el desarrollo de la ejecución de una programación definida en los planes operativos de

cada Institución. Estas leyes y normas, eventualmente no son aplicadas, lo que conlleva a dificultades en los procesos de contrataciones.

Esta investigación se enfoca en describir las deficiencias que se presentaron durante el proceso de contrataciones menores a 8 UIT en el año fiscal 2021, considerando que esto afectó la gestión por resultados en las contrataciones de bienes y servicios, lo cual no permitió el cumplimiento de los fines públicos trazados, dificultando las acciones que realiza el Estado a favor de la ciudadanía. Cabe precisar, que estas deficiencias traen como consecuencia errores, que en un futuro van a repercutir de manera negativa en el logro de objetivos y metas institucionales. Es por ello que, si las áreas usuarias de la Institución no ejecutan de acuerdo a lo programado en el Plan Operativo Institucional en el marco de las directivas vigentes, el proceso de contrataciones se verá afectado, y tendrá por consecuencia errores en las acciones realizadas para la adquisición del bien o la contratación del servicio, que en un futuro podría ser auditadas encontrándose en ellas hallazgos que conllevaran en sanciones.

## **1.2. Antecedentes de la investigación**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Gonzáles (2022), en la ciudad de Ambato, en un artículo científico previo a la obtención del grado académico de magíster en administración y dirección de empresas, mención logística empresarial presentó como objetivo general de su estudio: proponer una mejora continua en el modelo de negocio mediante cambios e innovaciones productivas y tecnológicas en la gestión administrativa y operativa en la empresa IAUTO. Se utilizó la metodología de investigación

descriptiva. Esta investigación se basó en desarrollar una encuesta de siete preguntas para conocer las fortalezas y debilidades que la empresa IAUTO posee. Para considerar la fiabilidad de la encuesta aplicada para la recolección de datos se asintió mediante el uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, como la forma llana de medir la estabilidad interna que aprueba que el instrumento utilizado es fiable. En las conclusiones se comprobó que los colaboradores consideran importante la Gestión Administrativa dentro de la empresa IAUTO, ya en los resultados de la primera pregunta el 85,7% evidencian que la gestión es importante aplicarla con el fin el brindar un servicio de calidad por lo tanto es importante estudiar el factor administrativo para lograr realizar una toma de decisiones oportuna y que la empresa pueda posesionarse en la mente de los clientes.

Montero (2021), en la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del grado académico de: magíster en gerencia en servicios de la salud planteó como objetivo general de su investigación: evaluar la situación actual de la gestión administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, con la finalidad de establecer una propuesta que mejore la situación actual. El estudio mantuvo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, el tipo de investigación fue no experimental de corte transversal bajo el método deductivo. Se empleó el uso de una encuesta conformada por 20 interrogantes constituida por los elementos del proceso administrativo, la misma fue aplicada a una muestra total de 196 colaboradores. Según los resultados, se identificó que la organización no gestiona de manera inmediata acciones correctivas cuando se detectan fallas o problemas internos, los trabajadores desconocen la misión y visión de la institución incluyendo sus responsabilidades, lo cual se debe a la falta de comunicación interna.

Frías (2020), en la ciudad de La Guajira, en un trabajo presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración de Empresas, trazó como objetivo general de su estudio: Analizar la gestión administrativa para el emprendimiento en los grupos de emprendedores del Municipio, Manaure, La Guajira. el presente estudio se sitúa dentro del enfoque cuantitativo, de acuerdo a las características específicas y las predicciones de la problemática objeto de estudio, por su nivel de profundidad es descriptiva. La población estuvo conformada por dos grupos de emprendedores, ubicados uno en Manaure arriba y otro en Manaure abajo, para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento un cuestionario conformado por 42 ítems, tipo escala de Likert, el cual se consideró válido según el juicio de expertos en el área administrativa y emprendimiento y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa-Cronbach, con una confiabilidad de 0.91. En las conclusiones se determinó que los grupos de emprendedores conocen los procesos de planeación, en función de planificar sus actividades para fortalecer sus emprendimientos. Dado que la planificación es un medio que permite organizar las tareas de manera organizada.

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, plantearon como objetivo general de su trabajo: Implementar un modelo gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc para mejorar la rentabilidad del negocio. La metodología de esta investigación es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo teniendo como técnica la encuesta realizada 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, de igual forma podrán establecer lineamientos en donde todos los colaboradores se encuentren comprometidos en el desempeño de los objetivos y metas organizacionales.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Vargas (2021), en la ciudad de Lima, en un trabajo de investigación para optar al título profesional de: Licenciada en Administración bosquejó como objetivo general de su investigación: 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. Para la metodología en este estudio se consideró un diseño de investigación descriptivo, con enfoque transversal y de tipo no experimental. La muestra es no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 30 colaboradores que laboran en esta área. Se manejó como técnica la encuesta a través del cuestionario estructurado por 15 ítems y se elaboró un análisis documental, validado por tres especialistas de la Universidad Privada del Norte. Los resultados hallados 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 situó la dimensión organización, en su indicador estructura organizacional con un 89.95%, y últimamente la dimensión control, en su indicador evaluación, con una valoración del 78.35%. En las conclusiones se comprobó que un alto número de colaboradores aseveraron que se cuenta con una gestión administrativa aceptable, amparada por sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.



Jara (2019), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Administración de la Educación, esbozó como objetivo general de su estudio: comparar el nivel de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas N° 3091, N° 2095 y N° 3095 Los Olivos, 2019. En la metodología a investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica descriptiva, con un diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 149 docentes de nivel inicial, primaria y secundaria de las instituciones en referencia; para el recojo de los datos se empleó el cuestionario tipo Likert los cuales fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,987 representando fuerte nivel de confiabilidad. Las conclusiones de la investigación indican que: 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.

Mollo (2017), en la ciudad de Lima, en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, bosquejó como objetivo general de su estudio: describir la percepción de la gestión administrativa del personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo y básico, de nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal; la muestra fue seleccionada por muestreo por conveniencia y estuvo constituida por 86 trabajadores del área logística que desearon participar el estudio. Se realizó el análisis de los datos mediante estadística descriptiva de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de abastecimiento en el MTPE, se obtuvo que el 59% califico de nivel regular, 38%

de nivel eficiente y solo 3% fue nivel deficiente, asimismo respecto a las dimensiones la planificación fue 56% de eficiencia y de menor calificación el control con 7% de nivel de deficiencia, asimismo el personal de sexo femenino expresó los mejores niveles (eficiente 57%, regular 39%, deficiente 4%) respecto al sexo masculino; respecto a la modalidad de contratación el personal D.L.N°276, califico con 50% de nivel de eficiencia, respecto a las otras modalidades; respecto a la edad quienes tuvieron mayor calificación fueron de 47 años a más con 89% de nivel de eficiencia y de 29 a 37 años lo califico con 7% de nivel regular; finalmente respecto al nivel académico los de posgrado lo califico con 100% de nivel de eficiente y los universitarios con 3% de nivel de deficiencia. En las conclusiones se determinó que la gestión administrativa es importante y debe fortalecerse para la buena gestión de procesos del área de abastecimiento y suministrar de bienes a las áreas del Ministerio de Trabajo.

Comeca (2019), en la ciudad de Pimentel, en trabajo de investigación para optar al grado académico profesional de bachiller en contabilidad bosquejó como objetivo general de su estudio: diagnosticar la gestión administrativa y contable en el área de tesorería en la municipalidad de Lonya Grande – Amazonas, 2017. En la metodología la investigación es de tipo descriptiva, se utilizó el diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por los colaboradores que laboran en el municipio a quienes se les aplicó una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, se recogió y se analizó mediante el estadístico SPSS 24 y el programa Excel 2016. En las conclusiones se evidenció que el municipio no tiene una adecuada planificación estratégica, no se evidencia que estos se apliquen en beneficio de agilizar o realizar un trabajo con mayor eficacia en el municipio para atender a los usuarios y vecinos del distrito.

## **1.3. Bases teóricas**

### **1.3.1. Definiciones**

#### **A) Gestión administrativa**

Arguello (2020), la gestión administrativa es un proceso continuo que reside en gestionar los diversos recursos productivos con el propósito de lograr los objetivos establecidos con la mayor eficiencia posible. Es la forma sistemática de realizar las actividades y definir las actividades que se interrelacionan con toda la estructura empresarial con la intención de lograr las metas de la entidad a la que se pertenece.

Pérez (2021), la gestión administrativa consiste en alcanzar los objetivos de la organización mediante la aplicación de los factores disponibles desarrollando las funciones de planeación, organización, dirección y control, tratando de combinar los recursos humanos y técnicos lo mejor posible.

Managó (2021), es el proceso encargado de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, entre otros de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Para los autores Robbins & Coulter (2018), la gestión administrativa es la estructura de los movimientos de trabajo que se llevan a cabo de forma eficiente en relación con los colaboradores de una organización. En la gestión administrativa los procesos de coordinación realizan una

función específica para los logros de los objetivos de una compañía, cediendo ponderación haciendo viable la interacción con los empleados que participan para el desarrollo de los planes estratégico. Para llevar a cabo esta actividad es preciso contar con el personal colaborador debidamente preparado en las capacidades de la gestión administrativa con el conocimiento completo para afrontar los desafíos y responsabilidades que esto demande. Debido, que la gestión administrativa está compuesto por un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo.

## **B) Planificación**

En palabras del autor Rodríguez (2018), la planificación es la forma de conocer a una organización a fin de describir las causas, efectos y soluciones para actuar de manera anticipada a la dinámica que se genera en el entorno. De tal manera, que este proceso que se realiza de manera constante, comprende realizar toma de decisiones y con el mayor conocimiento posible, ordenando sistemáticamente todos los esfuerzos que se requiera con la finalidad de plasmar estas decisiones.

En tanto Carrasco (2018), realiza una mención sobre la planificación, haciendo una comparación con una hoja de ruta, mencionando que mediante esta se guía y orienta una organización para desarrollar un proyecto, así como también la suma de decisiones para alcanzar los objetivos deseados. Mediante esta definición se busca determinar, de manera eficaz, que los objetivos, prioridades, métodos y controles sean utilizados para desempeñar tareas mediante el ordenamiento de las actividades con los plazos y los medios disponibles.

Chiavenato (2018), la planeación es la etapa donde se generan las estrategias dentro de un proceso formal, dividido en etapas debidamente delineadas y y apoyadas por técnicas y que deben

ser explicadas a todos los colaboradores para que las puedan poner en práctica prestando una atención pormenorizada a los objetivos, presupuestos, programas y planes de operaciones.

### **C) Organización**

Mendoza & Et Al (2018), la organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida dividiendo y clasificando las actividades y suministrando los recursos.

Según Prieto & Therán (2018), la gestión administrativa es el componente que se encarga de estructurar, de manera óptima, con la finalidad de realizar un desarrollo continuo de los objetivos, y también de las estrategias que se encuentran definidas en el proceso de planeación; clasificación del trabajo requerido, la agrupación de los puestos de trabajo dentro de una estructura adecuada y la elección de los colaboradores para los puestos conformados.

Chiavenato (2018), es el acto de estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración y de la misma forma determinar sus atribuciones e interrelaciones entre los mismos. Es establecer las tareas específicas necesarias para obtener los objetivos planeados, agrupar las actividades y encargar los puestos y actividades a colaboradores específicos.

### **D) Dirección**

Izaguirre (2021), es cuando se ponen en acción los planes y estrategias para el logro de los objetivos organizacionales y que involucran desde la acción de tomar decisiones, así como los

gestos de motivación para que los colaboradores realicen sus funciones. Dichas actividades son: capacitación para dirigir personas, capacitación para desarrollar los procesos de calidad y el fomento de una cultura organizacional.

Thompson; Strickland & Janes (2018), la dirección orienta todos los aspectos de la gestión administrativa y sus operaciones, tratando de determinar los límites y alcances para las áreas organizativas desarrollando una visión estratégica de la meta a alcanzar a largo plazo.

Robbins & Coulter (2018), la dirección implica motivar a los empleados, interactuar con ellos e influir en ellos positivamente para lograr los objetivos organizacionales. Es el manejo de la desmotivación de los empleados, adoptar el estilo de liderazgo más efectivo en una situación determinada, evaluar cómo podría afectar un cambio específico en los colaboradores y elegir qué tipo de sistema de administración de la información debe tener la organización.

### **E) Condiciones laborales**

Arévalo & Mora (2017), es el reconocimiento de que toda organización provee de elementos materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo en las personas. Por lo cual las condiciones de trabajo no solo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

Saldarriaga García (2017). De acuerdo a la OIT (Organización Internacional del Trabajo) se consideran “Indicadores legales para un trabajo decente” las siguientes condiciones: Protección maternal; Tiempo de trabajo; Salario mínimo.

De acuerdo al Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo los derechos laborales comunes al régimen laboral general y régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa: Remuneración mínima vital; Jornada máxima de trabajo; Derecho al refrigerio; Descanso semanal obligatorio; Licencia pre y post-natal; Licencia por paternidad; Vacaciones trucas se puede inferir que el cumplimiento de estos términos legales serían lo mínimo en condiciones laborales ofrecidas por el empleador peruano. Sin embargo, existen otros aspectos del entorno laboral que también forman parte de las condiciones laborales según la OIT como condiciones físicas y la demanda mental del trabajo propio.

## **F) Control**

Jones & George (2019), es el proceso por el cual los gerentes supervisan y determinan la eficiencia y la eficacia con que una organización y sus miembros desempeñen las actividades necesarias para lograr las metas previamente establecidas. Es mantener a la organización en la ruta correcta, anticipar anomalías futuras y adaptarla para que responda ante cualquier oportunidad o amenaza que se haya descubierto.

Münch (2018), el control son una serie de procedimientos arduos que se utilizan para corregir defectos o desviaciones en la ejecución de los planes, una vez que han sucedido. Los

encargados de una entidad no podrán verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Robbins & Coulter (2018), el control es la actividad dentro de la gestión administrativa que permite obtener una mejor revisión para que las tareas sean cumplidas en su totalidad, a través de los procesos que verifican los objetivos y está orientado a hacer el seguimiento permanente y evaluar los avances y retrocesos para realizar una retroalimentación que conlleve a corregir los resultados de las acciones y establecer una mejora continua.

### **1.3.2. Indicadores**

#### **A) Objetivo**

Quiroa (2021), los objetivos de la gestión administrativa buscan que los esfuerzos por parte de los colaboradores que se producen en una empresa se realicen con efectividad, de manera que, se utilicen con la mayor certeza los recursos humanos, financieros y materiales de la organización, evitando malgastar recurso, reducir la incertidumbre y aumentar la productividad.

#### **B) Estrategia**

Lizarazo (2019), es habilitar la capacidad de poder analizar y visualizar las actividades dentro de las acciones que se incluyen dentro de un proceso y que se deben implementar para proyectar la obtención de un resultado y anticipando las causas y los riesgos que pueden llegar afectar el buen funcionamiento de una empresa.

#### **C) Recursos**



Falces (2021), los recursos permiten hacer más visibles las condiciones en las que se desarrollan los procesos y las circunstancias en las que se lleva a cabo cualquier iniciativa de los colaboradores facilitando la información sobre la dirección en RRHH que toma la empresa permitiendo identificar y analizar tendencias. Sirve para determinar si la organización está detenida o si, por el contrario, avanza en la consecución de sus metas.

#### **D) Estructura**

Bastidas (2018), la estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto. Se da una estructura cuando una serie de elementos se integran en su totalidad de tal forma que presenta propiedades específicas como conjunto y cuando además las propiedades de los elementos dependen de sus atributos específicos. La estructura en una organización debe dirigirse de forma vertical y horizontal para cumplir con las actividades de la organización y que puedan alcanzar sus metas.

#### **E) Cargo y funciones**

Ramos (2018), la descripción de cargos y funciones se utiliza para lograr coherencia entre las expectativas de un cargo y el desempeño de las personas que lo ocupen. Sirve para implementar toda planeación en el área de gestión humana. Hacer una descripción metódica que refleje la realidad del cargo proporcionando una base sólida para fortalecer todos los procesos del área.

#### **F) Aplicación de normas**

Rentería (2019), la aplicación de las normas son las disposiciones que se emplean ante la necesidad de realizar una serie de operaciones recurriendo a este tipo de prácticas para establecer

directrices, definiciones y procedimientos que ayuden a alcanzar objetivo teniendo en cuenta los registros establecidos por la organización.

### **G) Toma de decisiones**

Jones & George (2019), son disposiciones que se dan en respuesta a la forma de mejorar el desempeño organizacional de clientes, empleados y otros grupos de interés. Es el proceso en el cual se analizan las opciones tomando las determinaciones y que estén vinculadas con las líneas y metas de la organización.

### **H) Supervisión**

Münch (2018), la supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin esencial utilizar racionalmente los factores que hacen posible la realización de los procesos de trabajo de manera efectiva, por consiguiente, se requiere una acción de planificar, organizar, dirigir, ejecutar y mantener una retroalimentación constantemente, además de exigir una dedicación, constante y perseverancia siendo necesario que la persona posea y cumpla esta misión.

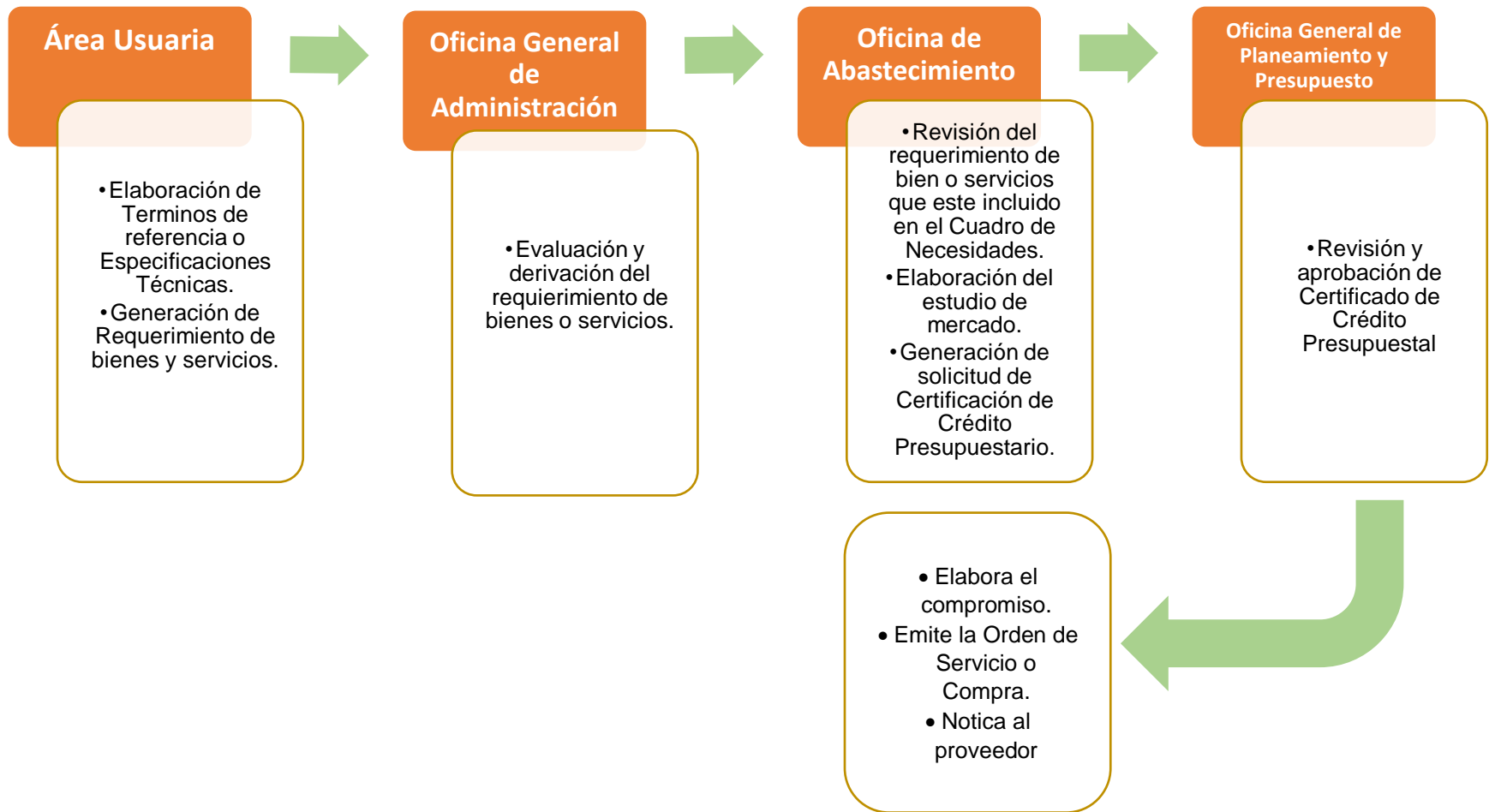
### **I) Verificación**

Chiavenato (2018), consiste en la comprobación para evidenciar si todas las etapas circulan de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es ubicar las debilidades y los errores para rectificar y evaluar.

### **J) Orientación**

Schmidt & Tennina (2019) es la disposición hacia los puntos críticos o estratégicos de control. Utilizar los recursos y el tiempo disponible en aquellos factores y procesos claves y relevantes de la organización.

## FLUJOGRAMA CONTRATACIONES MENORES A 8 UIT



## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel de la planificación en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de la organización en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?
- c) ¿Cuál es el nivel de la dirección en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?
- d) ¿Cuál es el nivel de control en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?

## **1.5. Objetivo de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar el nivel de la planificación en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.
- b) Determinar el nivel de la organización en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.
- c) Determinar el nivel de la dirección en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima 2021.
- d) Determinar el nivel de control en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

### **1.6. Justificación**

A continuación, se muestran la justificación teórica, práctica y metodológica de la presente investigación:

#### **1.6.1. Justificación teórica**

La gestión administrativa es la variable que va a ser estudiada, por consiguiente el propósito de la presente investigación es brindar contribuciones permanentes de la variable en mención dentro de una entidad pública, de tal forma que se podrá detallar los factores que intervienen en la variable dentro de la actividad de la misma en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, de esta forma esta entidad podrá tener los elementos necesarios para emprender mejoras y prolongar su crecimiento.

Posteriormente, la investigación será la base de investigaciones futuras por parte de autores interesados en el tema.

### **1.6.2. Justificación metodológica**

La aplicación del cuestionario que se va a emplear para describir cómo se realiza la planificación en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, en la presente investigación no solo beneficiará a la institución, sino también a la entidad en general, debido a que las percepciones de los servidores serán evaluadas y analizadas para proponer actividades de mejora que puedan satisfacer las necesidades y cumplan las expectativas de los participantes. Se espera que el presente estudio cumpla con ser una fuente de consulta y se pueda aplicar este modelo de cuestionario para estudios futuros.

### **1.6.3. Justificación práctica**

Con los resultados que se obtengan del presente estudio, la organización contará con información para emprender acciones correctivas necesarias a fin de alcanzar sus objetivos organizacionales. Por otro lado, la presente investigación servirá como guía o pauta no solamente para implementar nuevas estrategias, sino también para poder anticiparse a los cambios respecto de las necesidades de las funciones en el área que es objeto del estudio. Es importante resaltar que la mejora en la gestión administrativa asumirá una repercusión en la sostenibilidad de la organización y en el cumplimiento de sus metas.

Para el investigador (Galán, M, 2009), se enuncian hipótesis en las investigaciones que buscan comprobar el impacto que tienen determinadas variables entre sí, o también medir el efecto de una variable en relación con otra variable, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto. Esta investigación no lleva hipótesis porque es un estudio de carácter descriptivo por lo tanto es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal, el cual permitirá conocer las características más resaltantes del área de Abastecimiento de la Oficina General de Administración de una Entidad Pública.

Para los reconocidos investigadores (Cruz, C. & Olivares, S, 2014), la investigación científica es un procedimiento que busca crear un nuevo conocimiento acerca del espacio donde se ubica el objeto de estudio. Al momento en que se define la problemática se trata de valorar los recursos disponibles que van a ser manejadas, tanto en tiempo como en materiales.

#### a) Estudio descriptivo

Para el investigador (Ferreira, A, 2014), un estudio descriptivo busca identificar las características más resaltantes de una evidente situación, evento o fenómeno para proporcionar una respuesta al problema de investigación que ha sido anteriormente trazado por lo que se pretende recoger información, datos, detallar los aspectos que la componen, rasgos principales entre otros, tomando como punto de partida un conjunto de preguntas o cuestiones seleccionadas dentro de la investigación científica.

#### b) Operacionalización de variable

Es importante destacar la necesidad de realizar una operacionalización de la variable, ya que en palabras del investigador (Tamayo, M, 2015), la definición operacional de las variables se

registra en base a su medición e indicadores encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en mención. Es el establecimiento de significados para los términos utilizados en el proceso de investigación, y permite transformar dichos términos en situaciones observables y/o medibles.

### **2.1.1. Diseño no experimental**

Para los investigadores (Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T, 2018), el diseño de la presente investigación es no experimental y es usado en investigaciones que las cuales no se altera la situación de las unidades de estudio, porque se recoge los datos en un contexto natural para ser medidos, analizados; pero sin alterar su composición inicial. Los diseños no experimentales permiten recopilar datos en su estado natural, es decir no se manipulan. La presente investigación es de carácter no experimental, con corte transversal.

## **2.2. Población y Muestra**

Para el presente estudio se ha determinado una muestra censal, la misma que está conformada por 35 servidores que trabajan en el área de abastecimiento de la Oficina General de Administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, que laboran en un solo turno de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes. Se encuentran encargados de las funciones de la elaboración del cuadro de necesidades y del plan anual de contrataciones; el cumplimiento de normas y procedimientos del sistema de abastecimiento; planificar, organizar y conducir y controlar los procesos de almacenamiento y distribución de bienes a nivel nacional. Se debe precisar también que las edades de la muestra definida se encuentran entre los 20 y 45 años,

teniendo en consideración que el 65% de la muestra pertenecen al sexo femenino y el 35% al sexo masculino.

### **2.2.1. Población**

Para el investigador Lerma (2009), la definición de población corresponde al grupo de miembros de una misma especie que tienen características similares, o que corresponden a una misma definición, cuyos miembros serán tomados como parte de un estudio teniendo en cuenta sus características y relaciones. Se debe tener en consideración que ello está delimitado por el investigador y que podría estar conformada por personas o quizá por diferentes unidades de individuos u otros.

### **2.2.2. Muestra de estudio**

Para los investigadores (Ackerman, S. & Com, S, 2013), la muestra es una fracción del universo total de elementos, que se van a analizar en una investigación. Es parte de un total de unidades potenciales de análisis de la población y que ha sido considerada de acuerdo con un criterio de selección.

#### **a) Muestra censal**

Para el investigador Novoa (2019), una muestra es censal cuando se utiliza a toda la población de la muestra que ha sido previamente especificada dentro de la investigación a realizar, y no se influirá en su conformación, es considerada así porque se elige al 100% de la población al considerarla un número manejable de individuos. La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

## **2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos**

### **2.3.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta conformado por 35 servidores que trabajan en el área de abastecimiento de la Oficina General de Administración en una entidad pública.

### **2.3.2. Instrumento**

Para el estudio y análisis de la indagación se utilizó el instrumento de cuestionario mediante la encuesta, empleando el programa SPSS versión 25 de IBM con la finalidad de identificar la frecuencia y porcentaje de todos los datos obtenidos, además se utilizó el programa Excel 2016. Se debe tener en cuenta que los datos obtenidos se trabajaron en tablas y figuras.

### **2.3.3. Procedimiento de recolección de datos**

- 1) Se determinó la problemática del área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública. Se definió la variable, para este estudio “gestión administrativa”. Se procedió a la exploración y consulta de las fuentes bibliográficas relacionadas con la gestión administrativa.
- 2) Se procedió a la fase aplicada de la investigación, El instrumento fue sometido a una validación de expertos en el tema, de la Universidad Privada del Norte, quienes, desde la perspectiva metodológica revisaron los ítems y confirmaron la conveniencia de los mismos; luego de revisiones y sugerencias que fueron consideradas para optimizar su estructuración, por lo que a continuación se procedió a su aplicación.

- 3) El diseño del cuestionario como instrumento de recolección de datos constó de 12 ítems.
- 4) Los resultados fueron sometidos a un análisis cuantitativo, ordenado y que ha sido expuesto en cuadros de frecuencia, porcentaje y representado en gráficos de barras, a las cuales se les ha calculado su porcentaje.
- 5) Los autores de la presente tesis elaboraron un cuestionario virtual utilizando la plataforma google forms, se dirigieron a la dirección de la entidad para solicitar la autorización respectiva y se procedió a reenviar el link de la encuesta a los servidores a través de sus smartphones, recolectando los datos y procesados cuantitativamente en función al total de la muestra.
- 6) Se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM para identificar la frecuencia y porcentaje de los datos proporcionados y el programa Excel 2016. Los datos se expresaron en tablas y figuras (gráficos) de donde se desprendió la interpretación de los mismos y que se presentan en el capítulo de resultados.

#### **2.3.4. Análisis de datos**

El plan de análisis depende de los objetivos planteados en el protocolo de investigación y por lo general inicia con el cálculo de estadísticas descriptivas (frecuencias, proporciones, razones, promedios) detallando las características generales de la población o la muestra estudiada estableciendo la prevalencia del desenlace de interés y los factores asociados.

**Tabla 1**
*Escala de valoración de la gestión administrativa en una entidad pública*

DESCRIPCIÓN	RESEÑA	ESCALA	ÍTEMS
Sobresaliente	Se superaron las expectativas, debido a que los resultados fueron muy favorables	4	80 -100%
Elevado	Cumple con las expectativas, debido a que los resultados fueron favorables	3	60 - 80%
Cumple parcialmente	Cumple parcialmente con las expectativas, debido a que los resultados arrojaron información variada.	2	40 - 60%
Deficiente	No cumple las expectativas, debido a que los resultados evidencian poca información	1	20 - 40%
Información insuficiente	No se cuenta con información, debido a que los resultados no arrojaron evidencia.	0	0 - 20%

Fuente: Elaboración propia.

La Oficina General de Administración realiza la valoración de la actividad de acuerdo a normas propias de la evaluación de un modelo de gestión administrativa dentro de las funciones definidas para su categoría actual. Se estima de acuerdo a razonamientos de cumplimiento de resultados. Se utiliza una escala de valoración de 0 a 4.

### 2.3.5. Validación

Para los autores López, R. & Et Al (2019), un número importante de investigaciones científicas expresa una falta de rigor científico y ello está dado en gran medida por la falta de la validación de los instrumentos manejados. La validación es el grado en que un instrumento mide lo que debe medir. Para obtenerlo se tiene que comparar el instrumento a utilizar con el ideal. La validación consiste en el análisis de los ítems que conforman un instrumento en su relación con los objetivos preliminarmente determinados que los investigadores han tomado en cuenta y que

están siendo puestos a consideración del criterio del juicio de expertos, así como del método estadístico que se proponga utilizar.

En el presente estudio se ha utilizado el expediente de validación que es un formato para la revisión del cuestionario 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 apreciación estuvo a cargo de tres expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

### **2.3.6. Confiabilidad**

Para los autores Hernández & Fernández (2018), la confiabilidad de un cuestionario está determinada por la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. La confiabilidad se alcanza cuando es aprovechada como una prueba frecuentemente a un mismo individuo o grupo, o si al mismo tiempo investigadores diferentes, consiguen iguales resultados, lo que revela que el instrumento es confiable. El valor alcanzado para el coeficiente permite expresar que, en la prueba piloto, el instrumento alcanzó una muy alta o elevada confiabilidad.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	12

Fuente: Elaboración propia

En el instrumento empleado se ha establecido una confiabilidad en 0,846 mediante la prueba estadística coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, por lo que el instrumento para el presente trabajo se le considera aceptable.

## **2.4. Aspectos éticos**

Para el presente estudio se dio reserva a la identidad de cada participante, tomando en cuenta los considerandos éticos de confidencialidad, libre participación, consentimiento informado, y anonimato en la información.

En la confidencialidad, se manejó la privacidad y seguridad sobre la información recolectada, los cuales no serán revelados, ni divulgados, resguardando la identidad de los servidores.

Se trató de contar con la participación de manera voluntaria e intensiva de los servidores, a través de la intermediación de los encargados del área de Abastecimiento los cuales decidieron apoyar el trabajo de los autores sin presión alguna.



## CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados derivados de la aplicación del cuestionario a los servidores que laboran en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

**Objetivo general:** Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

**Tabla 2**

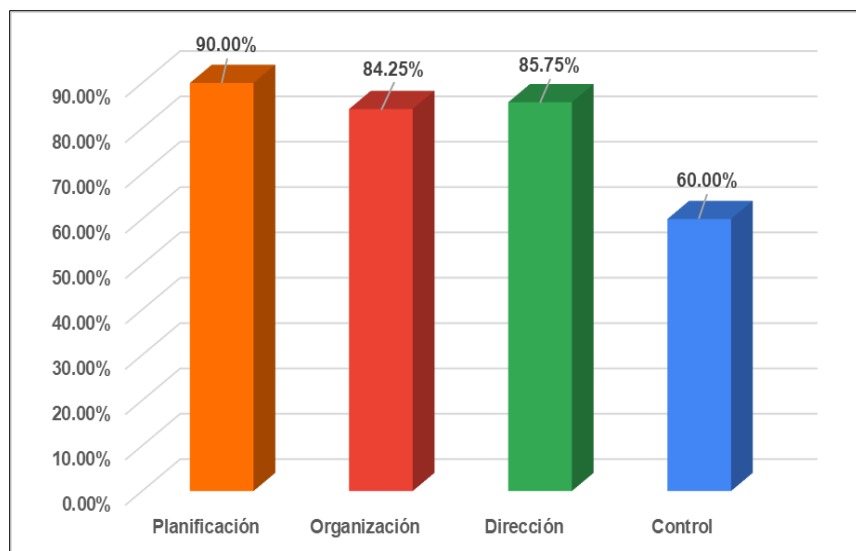
*Resumen de los resultados de la gestión administrativa.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PORCENTAJE
Gestión administrativa	Planificación	Recursos	90.00%
	Organización	Cargos y Funciones	84.25%
	Dirección	Toma de decisiones	85.75%
	Control	Verificación	60.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

*Resumen de resultados de la gestión administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados luego de valorar la variable gestión administrativa a través de sus cuatro dimensiones se ha podido encontrar que la dimensión planificación, en su indicador recursos, obtuvo un porcentaje de 90.00% en una tendencia favorable; le sigue la dimensión organización, en su indicador cargos y funciones, donde alcanzó una valoración de 84.25% en una tendencia favorable; a continuación, la dimensión dirección, en su indicador toma de decisiones, con una valoración del 85.75% en una tendencia favorable; y finalmente la dimensión control, en su indicador verificación, consiguió una valoración de 60.00% dentro de una tendencia desfavorable.

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de la planificación en el área de Abastecimiento de la Oficina General de Administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

**Tabla 3**

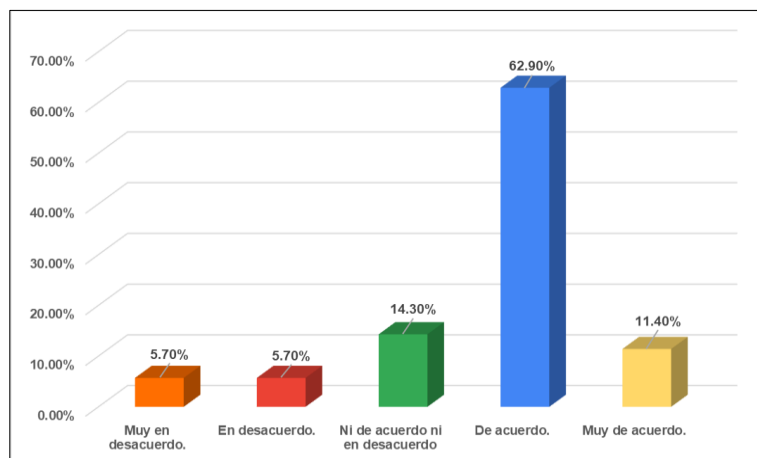
*Se aplica la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	2	5.70%
En desacuerdo.	2	5.70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14.30%
De acuerdo.	22	62.90%
Muy de acuerdo.	4	11.40%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**

*Porcentaje de aplicación de la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 62.90% de los encuestados están de acuerdo en que se aplica la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades y el 11.40% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que se aplica la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades.

**Tabla 4**

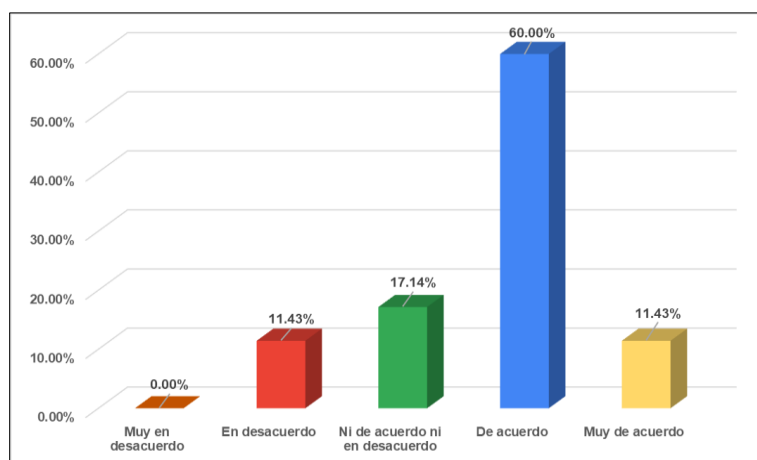
*El director del área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0.00%
En desacuerdo.	4	11.43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	17.14%
De acuerdo.	21	60.00%
Muy de acuerdo.	4	11.43%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Resumen de los resultados de la gestión administrativa.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 60.00% de los encuestados están de acuerdo en que el director del área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal, el 17.14% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.43% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que el director del área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal.

**Tabla 5**

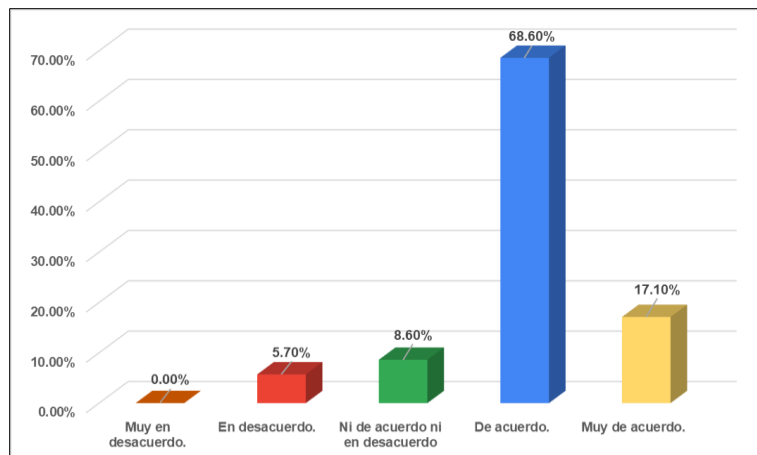
*Los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0.00%
En desacuerdo.	2	5.70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.60%
De acuerdo.	24	68.60%
Muy de acuerdo.	6	17.10%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

*Porcentaje de tareas y obligaciones propias que asumen los servidores del área.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 68.60% de los encuestados están de acuerdo en que los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones y el 17.10% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones.

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de la organización en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

**Tabla 6**

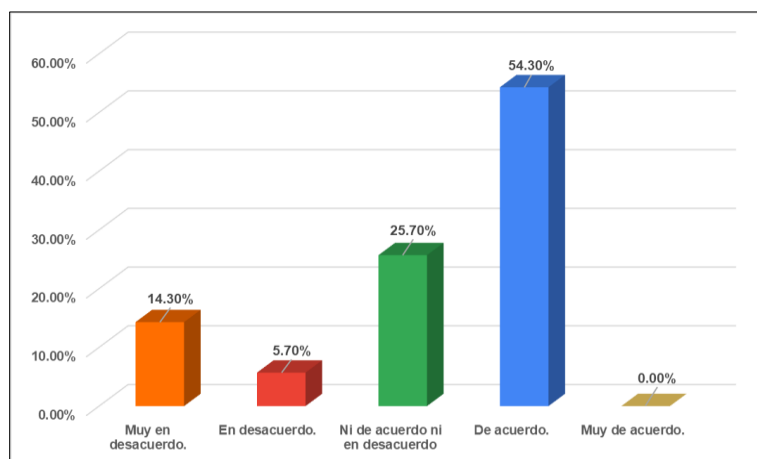
*Los servidores del área tienen conocimiento de cuál es su función dentro del organigrama.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	5	14.30%
En desacuerdo.	2	5.70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25.70%
De acuerdo.	19	54.30%
Muy de acuerdo.	0	0.00%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*Porcentaje de conocimiento acerca de la función dentro del organigrama por parte de los servidores.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 54.30% de los encuestados está de acuerdo en que los servidores del área tienen conocimiento de cuál es su función dentro del organigrama y el 25.70% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que los servidores del área tienen conocimiento de cuál es su función dentro del organigrama.

**Tabla 7**

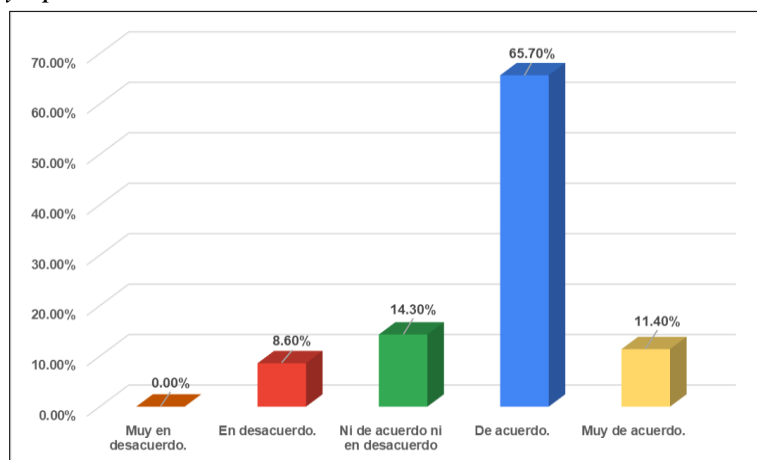
*Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo.	0	0.00%
En desacuerdo.	3	8.60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14.30%
De acuerdo.	23	65.70%
Muy de acuerdo.	4	11.40%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Porcentaje de cumplimiento al reglamento de organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 65.70% de los encuestados están de acuerdo en que se da cumplimiento al reglamento de la organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área y el 11.40% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que se da cumplimiento al reglamento de la organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo del área.

**Tabla 8**

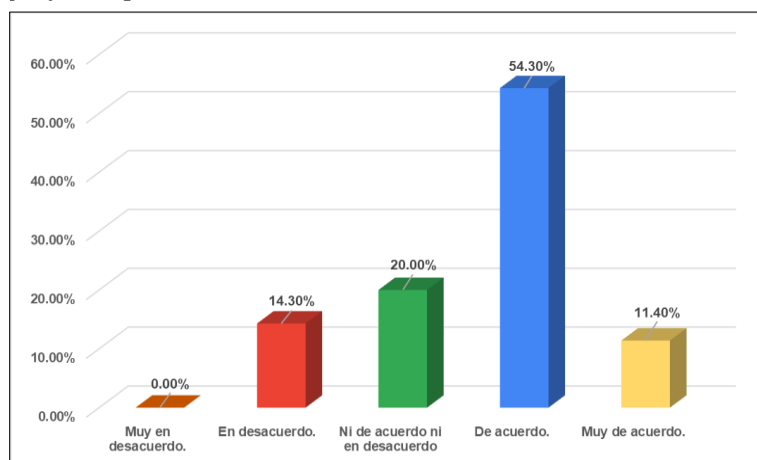
*Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de cada servidor.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	00.0%
En desacuerdo.	5	14.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	20.00%
De acuerdo.	19	54.30%
Muy de acuerdo.	4	11.40%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7**

*Porcentaje de realización de funciones de acuerdo con el perfil de puesto de cada servidor.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 54.30% de los encuestados están de acuerdo en que todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil del puesto de cada servidor, el 20.00% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 11.40% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil del puesto de cada servidor.



**Objetivo específico 3:** Determinar el nivel de la dirección en el área de Abastecimiento de la Oficina General de Administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021

**Tabla 9**

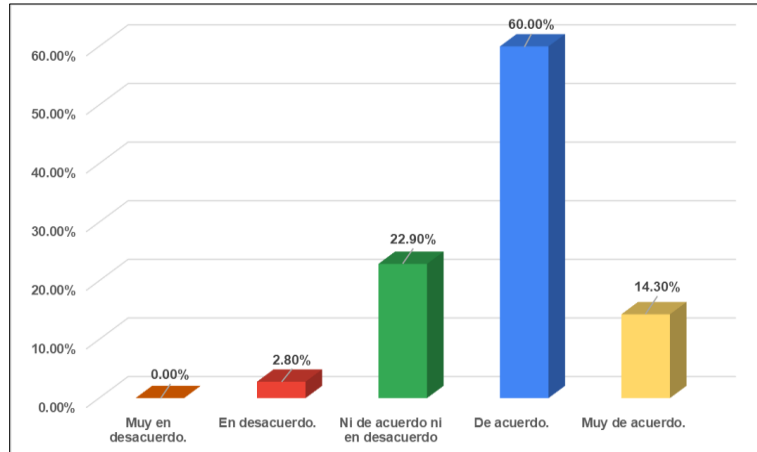
*La Dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0.00%
En desacuerdo.	1	2.80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22.90%
De acuerdo.	21	60.00%
Muy de acuerdo.	5	14.30%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8**

*Porcentaje de supervisión de la Dirección de las acciones desarrolladas respetando los cronogramas establecidos*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 60.00% de los encuestados están de acuerdo en que la dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas, el 22.90% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.30% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que la dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas.

**Tabla 10**

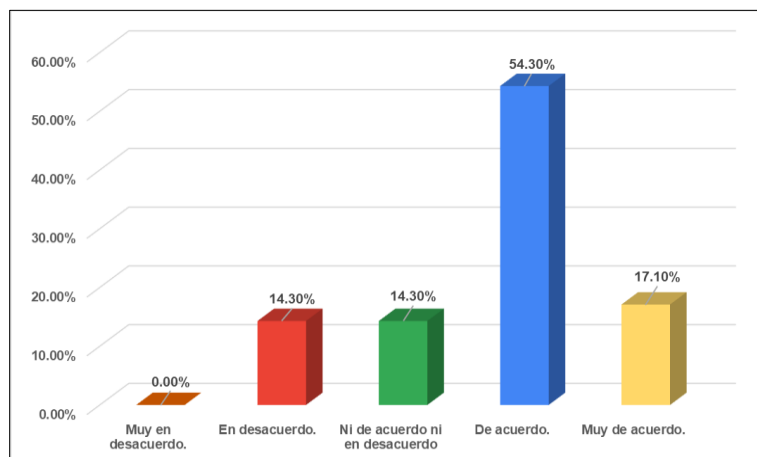
*La Dirección toma en cuenta las necesidades que requieren los servidores para el desarrollo de sus funciones.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo.	0	0.00%
En desacuerdo.	5	14.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14.30%
De acuerdo.	19	54.30%
Muy de acuerdo.	6	17.10%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9**

*Porcentaje necesidades requeridas por parte de los servidores para el desarrollo de sus funciones tomadas en cuenta por la Dirección.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 54.30% de los encuestados están de acuerdo en que la dirección toma en cuenta las necesidades que requieren los servidores para el desarrollo de sus funciones y el 17.10% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que la dirección toma en cuenta las necesidades que requieren los servidores para el desarrollo de sus funciones.

**Tabla 11**

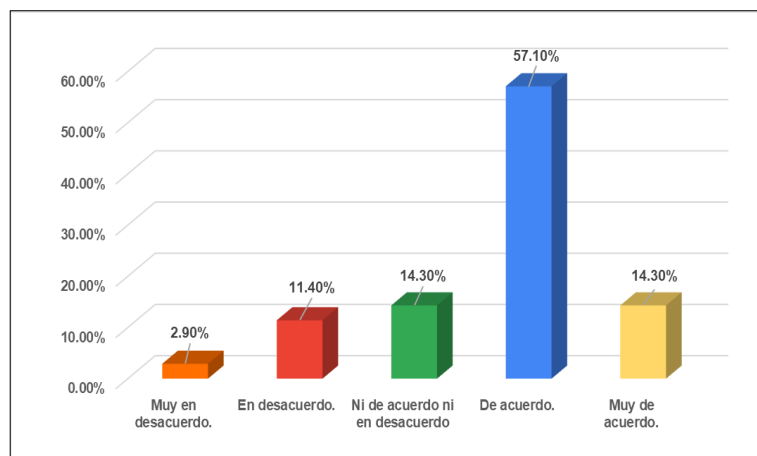
*La Dirección fomenta la comunicación constante entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo.	1	2.90%
En desacuerdo.	4	11.40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14.30%
De acuerdo.	20	57.10%
Muy de acuerdo.	5	14.30%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 10**

*Porcentaje de fomento de la comunicación por parte de la dirección entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 57.10% de los encuestados están de acuerdo en que la dirección fomenta la comunicación constante entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área, el 14.30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.30% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que la dirección fomenta la comunicación constante entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área.

**Objetivo específico 4:** Determinar el nivel de control en el área de Abastecimiento de la Oficina General de Administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.

**Tabla 12**

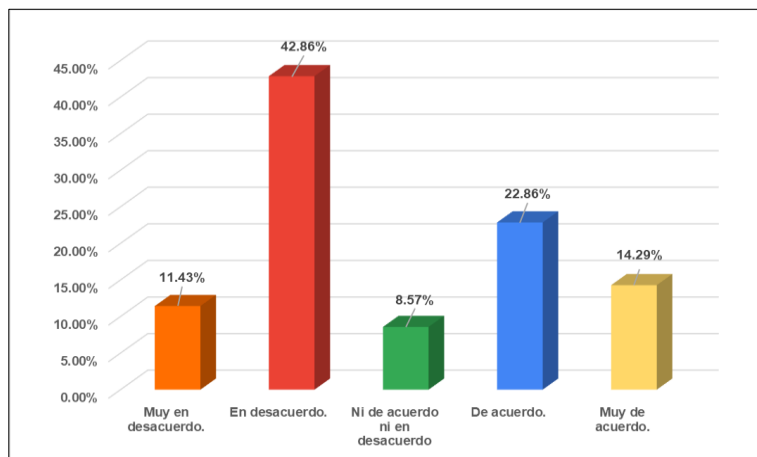
*Los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	4	11.43%
En desacuerdo.	15	42.86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.57%
De acuerdo.	8	22.86%
Muy de acuerdo.	5	14.29%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 11**

*Los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 42.86% de los encuestados están en desacuerdo en que los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios, el 11.43% está muy en desacuerdo y el 8.57% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa una tendencia desfavorable respecto a que los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios.

**Tabla 13**

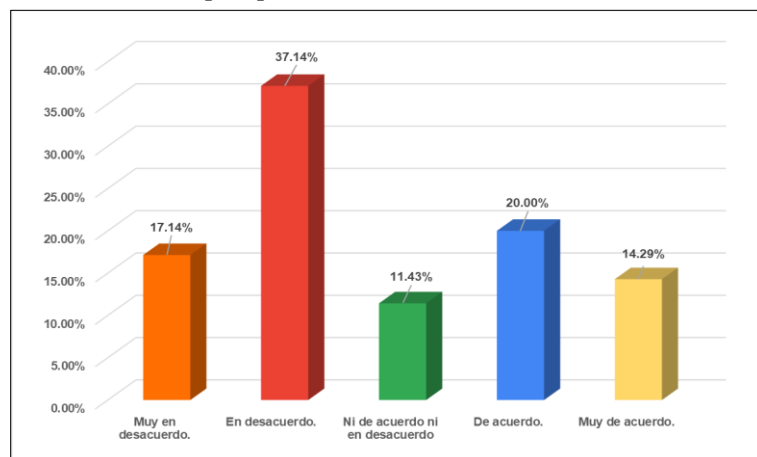
*Los servidores del área alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	6	17.14%
En desacuerdo.	13	37.14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.43%
De acuerdo.	7	20.00%
Muy de acuerdo.	5	14.29%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12**

*Porcentaje de alertas sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias por parte de los servidores.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 37.14% de los encuestados están en desacuerdo en que los servidores del área alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias, el 17.14% está muy en desacuerdo y el 11.43% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa una tendencia desfavorable respecto a que los servidores del área alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias.

**Tabla 14**

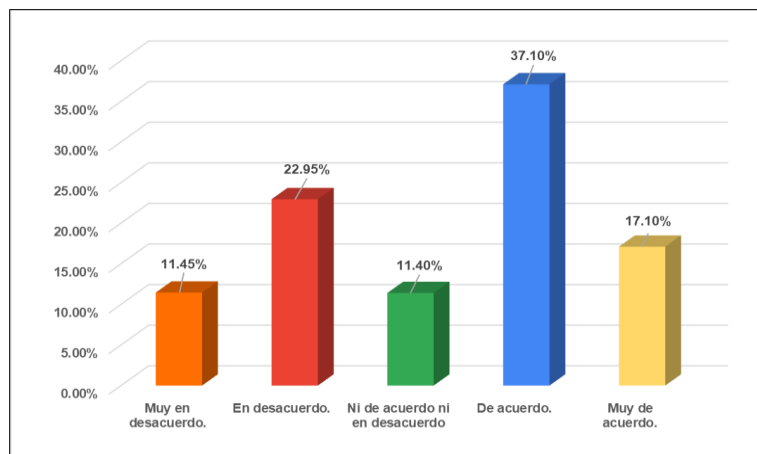
*Los servidores del área reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	4	11.45%
En desacuerdo.	8	22.95%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.40%
De acuerdo.	13	37.10%
Muy de acuerdo.	6	17.10%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13**

*Porcentaje de capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados en los servidores del área.*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 37.10% de los encuestados están de acuerdo en que los servidores del área reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, el 17.10% está muy de acuerdo y el 11.40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que los servidores del área que los servidores del área reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

### 4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, en donde la dimensión planificación, en su indicador recursos, obtuvo un porcentaje de 90.00% en una tendencia favorable; le sigue la dimensión organización, en su indicador cargos y funciones, donde alcanzó una valoración de 84.25% en una tendencia favorable; a continuación, la dimensión dirección, en su indicador toma de decisiones, con una valoración del 85.75% en una tendencia favorable; y finalmente la dimensión control, en su indicador verificación, consiguió una valoración de 60.00% dentro de una tendencia desfavorable.

**Con respecto a la dimensión planificación,** en los resultados del presente trabajo de investigación, tabla 5 (p. 45), se halló que el 68.60% de los encuestados precisaron estar de acuerdo y un 17.10% refirieron estar muy de acuerdo en declarar que los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias de sus funciones. Esta condición se da debido a que el personal encuestado que labora en el área de abastecimiento tiene conocimiento de cómo están planificadas las actividades que estos deben desarrollar en relación con el puesto de trabajo en el cual se desempeñan y que se encuentran plasmadas en el manual de procedimientos de la entidad. En la comparación de resultados con los antecedentes de este estudio se encontró discrepancias con el estudio de Cortez, K. & Vergara, J. (2018), quienes en sus resultados obtenidos pudieron constatar que el mayor porcentaje de colaboradores no tienen bien definidas sus funciones, pues el 60% las desconoce por no tener un sustento formal de su labor mientras que el 40% de encuestados si tiene

claras sus funciones; por otro lado, (Mollo, D, 2017), en su investigación descubrió el nivel de planeación de las funciones percibido por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, en un 56% de nivel eficiente, un 42% de nivel regular y un 2% de nivel deficiente, esto refleja que más del 50% de los trabajadores están planificando bien las diversas actividades programadas en el área de abastecimiento. Estos resultados generan una implicancia con lo formulado por (Chiavenato, I, 2018), quien señala que la planeación es la etapa donde se forjan las estrategias dentro de un proceso serio, dividido en etapas adecuadamente diseñadas y apuntaladas por procesos de conocimiento de los colaboradores para que las puedan poner en práctica en concordancia con los objetivos, presupuestos, programas y planes de operaciones; y por (Falces, J, 2021), los recursos buscan visibilizar las condiciones en las que se desarrollan los procesos dentro de una empresa y como estas pueden ser aprovechadas por cualquier iniciativa de los colaboradores facilitando la información, analizar tendencias y determinar la situación de la empresa en una etapa inicial.

**Con respecto a la dimensión organización**, en los resultados del presente trabajo de investigación, tabla 7 (p. 47), se halló que el 65.70% de los encuestados precisaron estar de acuerdo y un 11.40% refirieron estar muy de acuerdo en declarar que dentro del área de abastecimiento se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área. Esta condición se da debido a que el personal encuestado que labora en el área de abastecimiento tiene conocimiento de la normativa vigente que regula las funciones que debe desarrollar cada personal en sus actividades cotidianas, con el objetivo de realizar las tareas y metas encomendadas según su organización y que se encuentran originadas en el reglamento de organización de funciones (ROF). Se han encontrado coincidencias con el trabajo



de (Frías, L, 2020), quien en su estudio halló que un 51,25% , en opinión de los grupos emprendedores que respondieron las encuestas, señalaron que siempre se fraccionan las actividades en un área específica determinada, asignadas a los integrantes para la consecución de los objetivos propuestos, un 45,00% cree evidente que casi siempre los emprendedores agrupan las actividades relacionadas con cada área de trabajo de forma que permita la especialización de los responsables; un 3,75% indica que algunas veces podrían considerar las afirmaciones anteriores; por otro lado, (Mollo, D, 2017), encontró que el nivel de organización de las funciones y actividades percibido por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017, presentó en 84% de nivel regular, 14% de nivel eficiente y 2% de nivel deficiente, esto resultó que más del 50% de los trabajadores no está percibiendo bien la organización del área de abastecimiento dado que dicha área depende de los insumos que le faciliten las áreas usuarias en su debido momento los requerimientos de compras. Estos resultados originan un respaldo con lo precisado por (Prieto, H. , & Therán, B, 2018), quienes señalan que la organización es el mecanismo de la gestión administrativa que tiene como propósito establecer la estructura óptima para desarrollar los objetivos y estrategias determinadas en el proceso de planeación, en la clasificación del trabajo solicitado, la agrupación de los puestos de trabajo dentro de una estructura conveniente y la elección de los colaboradores para los puestos conformados y por lo expresado por (Ramos, W, 2018), quien aclara que la descripción de cargos y funciones trata de alcanzar la coherencia entre las perspectivas de un cargo y el desempeño de los elementos humanos que lo ocupen tratando de describir la realidad del cargo suministrando una base sólida para fortalecer todos los procesos del área.

**Con respecto a la dimensión dirección,** en los resultados del presente trabajo de investigación, tabla 9 (p. 49), se halló que el 60.00% de los encuestados precisaron estar de acuerdo y un 14.30% refirieron estar muy de acuerdo en declarar que dentro del área de abastecimiento la dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas. Esta condición se da debido a que una gran parte del personal encuestado conoce que la dirección del área realiza la revisión de que todas las actividades que se generen se encuentren dentro del rango de los tiempos establecidos con la finalidad del logro de la fluidez de la atención de los requerimientos de las áreas solicitantes en relación con los procedimientos que marca la entidad. Se han encontrado coincidencias con el trabajo de Gónzales, C. (2022), quien descubrió que en el aspecto administrativo con un 85,7% es considerado más importante para la dirección en la aplicabilidad de estrategias de mejora dentro de la empresa IAUTO, y apenas un 14,3% considera que el aspecto operativo es importante para el logro de estrategias de mejora. Estos resultados anteriormente mencionados generan concurrencias con lo precisado por los autores Robbins, S. & Coulter, M. (2018), quienes aclaran que la dirección involucra motivar a los elementos humanos, interactuar e influir en ellos efectivamente para conseguir los objetivos organizacionales, es motivarlos adoptando el estilo de liderazgo más práctico en una situación determinada, valorando cómo podría afectar un cambio específico en los colaboradores y optar qué tipo de sistema de administración de la información podría contar la organización; y por lo señalado por (Jones, G. & George, J , 2019), quienes afirman que la toma de decisiones son disposiciones que dan respuesta a la forma de mejorar el desempeño organizacional de los grupos de interés, analizando las iniciativas y eligiendo las determinaciones que estén emparentadas con las líneas y metas de la empresa.

**Con respecto a la dimensión control,** en los resultados del presente trabajo de investigación, tabla 13 (p. 53), se halló que el 37.14% de los encuestados precisaron estar en desacuerdo y un 17.14% refirieron estar muy en desacuerdo en declarar que dentro del área de abastecimiento los servidores del área alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias. Esta situación se origina debido a que los servidores del área de abastecimiento tienen deficiencias en alertar sobre los hallazgos de observaciones que se generan en el desarrollo de las actividades cuando se realiza la verificación de los requerimientos derivados de las oficinas solicitantes, lo que origina a futuro que se generen problemas en la adquisición del bien o la contratación del servicio, que pueden ser observables en un proceso de auditoría. Se han encontrado discrepancias con el estudio de (Montero, L, 2021), quien evidenció que, si se realizan acciones de manera inmediata a fin de solucionar las fallas, el 34.2% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.9% mostró estar en desacuerdo, mientras que el 16.3% dijo estar de acuerdo. Se manifiesta que el personal encargado no siempre da soluciones a las fallas y problemas en la institución; asimismo (Vargas, C, 2021), en su investigación se evidenció que el 78.35% de los colaboradores encuestados manifestó estar de acuerdo en que se realiza un control a los resultados de los objetivos de la gestión. Los resultados que han sido anteceditos traen como consecuencia una implicancia con lo expresado por los autores (Jones, G. & George, J, 2019), quienes manifiestan que el control es el proceso dentro de la gestión administrativa en el cual los gerentes supervisan y determinan la eficiencia y la eficacia con que una los integrantes de una organización llevan a cabo las acciones necesarias para lograr las metas anteriormente establecidas, tratando de conservar a la empresa en la dirección correcta, manejando de forma preventiva incoherencias pendientes, preparando y adaptando a la organización para que responda ante cualquier oportunidad o amenaza en la que se

halle; y por lo señalado por el afamado autor (Chiavenato, I, 2018), quién afirma que la verificación radica en la comprobación para demostrar si todas las etapas transitan de conformidad con el plan adoptado, con el propósito de ubicar las debilidades y los errores para modificar y evaluar toda acción necesaria.

## **4.2. Implicancias**

### ***4.2.1 Implicancia teórica***

La implicancia teórica de la presente investigación respecto a la gestión administrativa tiene como propósito utilizar el conocimiento que se ha adquirido y que se acepta para reconocer los resultados alcanzados y con el respaldo de teorías administrativas clásicas las cuales son acumulables para el conocimiento científico, es así que tomando en cuenta lo mencionado por el autor Frederik Taylor, denominado el “Padre de la administración”, en su teoría científica trazó los principios de la administración moderna y que son: Planeamiento, Organización, Control, y Ejecución, y que actualmente rigen en toda organización.

### ***4.2.2 Implicancia práctica***

La implicancia práctica en esta investigación tiene como intención mejorar la gestión administrativa tomando en cuenta los resultados logrados para delinear procedimientos que permitan realizar de manera óptima las labores cotidianas que se realizan dentro del área de abastecimiento de la Oficina General de Administración anticipando de esta forma cualquier anomalía que pueda perturbar el normal desenvolvimiento de las actividades. Henry Fayol, señala que todas las organizaciones demandan elementos y principios para robustecer las acciones en la

organización misma y facilitar su funcionamiento; también especifica que la función administrativa está constituida por cinco unidades: Previsión: precisa un programa de acción.; Organización: cimenta una estructura dual de trabajo; Dirección: conduce todos los esfuerzos al objetivo en común; Coordinación. Acuerda todas las actividades del negocio; Control: evidencia los resultados con base en lo planeado, estas cinco unidades integran la gestión administrativa.

### **4.2.3 Implicancia metodológica**

Dentro de la implicancia metodológica para este estudio se diseñó el cuestionario acerca de la gestión administrativa y que es un instrumento muy importante que ayudará a comprobar la situación de la gestión administrativa en una entidad pública y en cualquier empresa, sea oficial o privada, asimismo podrá ser utilizado en futuras investigaciones.

#### **a) Punto incierto**

Para (May, J. & Et Al, 2021), haciendo referencia al autor Henry Fayol, mencionan que la coordinación es necesaria para guiar y orientar al personal; luego, ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos donde las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio. Los autores de la presente investigación consideran que un punto incierto que podría ahondarse en otras investigaciones acerca de la gestión administrativa es la coordinación, en vista de la necesidad establecer relaciones entre las diferentes partes del área de labores, en toda organización.

#### **b) Limitaciones**

En el presente trabajo de investigación, se tuvo inconvenientes en la encuesta realizada a los servidores que laboran en el área de abastecimiento, pues algunos ellos se mostraron reticentes con respecto al llenado del formulario que se les alcanzó; además los encuestados, no desarrollaban la encuesta de manera oportuna originando que se tenga que realizar un nuevo seguimiento para el llenado del mismo o volver a solicitarles que lo realicen por lo que fue necesario conversar con cada uno de los servidores explicándoles los beneficios de participar con sus aportes para esta investigación.

Asimismo, para el procesamiento de la información que se derivó de la encuesta realizada, fue necesario utilizar el sistema SPSS, herramienta que los suscritos no teníamos conocimiento de su uso, lo que originó algunos retrasos en el procesamiento de datos, por lo que buscamos soporte para llevar a cabo el análisis de frecuencia y porcentaje.

### **4.3. Conclusiones**

**PRIMERA.** El nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021; es alto, siendo las dimensiones analizadas: planificación, organización, dirección y control. Las dimensiones planificación, organización y dirección, tuvieron un nivel alto, siendo predominante en ellos los indicadores recursos, cargos y funciones, y toma de decisiones respectivamente; mientras la dimensión control obtuvo un nivel medio, siendo predominante el indicador verificación. A nivel general, la gestión realizada en el área de abastecimiento de la institución pública se desarrolló de manera favorable.

**SEGUNDA.** El nivel de planificación en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, es alto, siendo sobresaliente en el indicador recursos, dentro de una tendencia favorable, debido a que un gran número de servidores están de acuerdo en ratificar que los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones.

**TERCERA.** El nivel de organización en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, es alto, siendo elevado en el indicador cargos y funciones, dentro de una tendencia favorable, debido a que un gran número de servidores están de acuerdo en ratificar que se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área.

**CUARTA.** El nivel de dirección en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, es alto, siendo elevado en el indicador toma de decisiones, dentro de una tendencia favorable, debido a que un gran número de servidores están de acuerdo en ratificar que la dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas.

**QUINTA.** El nivel de control en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021, es medio, el cual cumple parcialmente en el indicador verificación, dentro de una tendencia desfavorable, debido a que un gran número de servidores están de acuerdo en ratificar que los servidores del área no alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de los bienes y servicios de

las áreas usuarias, por lo que se puede evidenciar que las acciones no se vienen desarrollando de manera apropiada debido a que los servidores tienen falencias en la identificación y alerta de observaciones en los requerimientos que presentan las áreas usuarias para el desarrollo de sus actividades.



## REFERENCIAS

- Ackerman, S. & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires Argentina: Ediciones del Aula Taller.
- Alvear, G. & Rafael, R. (2020). *El impacto de la gestión administrativa gubernamental en la calidad del gasto en las contrataciones públicas a nivel de la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el periodo 2019*. Lima Perú: Universidad Científica del Sur.
- Arguello, A. (2020). *Administración de empresas*. Guayas Ecuador: Pons Publishing House.
- Ávalos, R. (2022). Innovación de la gestión pública Análisis y perspectiva. *Gestión y estrategia*.
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta 2021*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Carrasco, P. (2018). *Planificación y organización*. Madrid España: ELEARNING.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración (8a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Comeca, S. (2019). *Gestión administrativa y contable en el área de tesorería en la municipalidad de Lonya Grande – Amazonas, 2017*. Pimentel Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Cortez, K. & Vergara, J. (2018). *Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Cruz, C. & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México México: Grupo Editorial Patria.
- Falces, J. (1 de julio de 2021). *Indicadores de recursos humanos. ¿Qué son y por qué debes usarlos?* Obtenido de CEZANNE: <https://cezannehr.com/es/hr-blog/2021/07/indicadores-de-recursos-humanos-que-son-y-para-que-sirven/>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
- Ferreya, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

- Frías, L. (2020). *Gestión administrativa para el emprendimiento en el Municipio de Manaure, La Guajira*. La Guajira Colombia: Universidad de La Guajira.
- Galán, M. (24 de agosto de 2009). <http://manuelgalan.blogspot.com/>. Obtenido de Las hipótesis en la investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- González, C. (2022). *Mejoramiento de la gestión administrativa y operativa en la empresa IAUTO*. Ambato Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- Izaguirre, C. (2021). Proceso administrativo en el sistema municipal para el desarrollo integral de la familia de Ciudad Valles, S.L.P. *Tlatemoani Revista académica de investigación*.
- Jara, G. (2019). *Niveles de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas N° 3091, N° 2095 y N° 3095 Los Olivos, 2019*. Lima Perú: Universidad César Vallejo.
- Jones, G. & George, J. (2019). *Administración contemporánea (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lizarazo, F. (2019). *Estrategias organizacionales aplicadas en las Mypime*. Bogotá Colombia: Universidad Miliar Nueva Granada.
- Managó, M. (2021). *Organización y Administración de Empresas*. Ciudad de México México: Universidad Interamericana para el Desarrollo.
- Mendoza, W. & Et Al. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias Vol. 4, núm.4*.
- Mollo, D. (2017). *La gestión administrativa percibida por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017*. Lima Perú: Universidad César Vallejo.
- Montero, L. (2021). *Análisis de la gestión administrativa del Hospital General Iess de Babahoyo, año 2020*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Morales, C. - CEPAL. (2017). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Naciones Unidas: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) .

- Münch, G. (2018). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.)*. Ciudad de México México: Pearson Educación.
- Novoa, J. (2019). *Aplicación de BPM en la mejora del proceso de adquisiciones del Instituto Nacional de Salud Chorrillos, 2019 . Lima Perú*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) - Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). *Informe sobre las administraciones públicas en América latina 2020*. Rosario – Argentina: Centro de Estudios de Gobierno (CEGOB).
- Perez, E. (2021). *Dirrección de empresas*. Madrid España: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Prieto, H. , & Therán, B. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Quintero, D. (2022). Progresión de la nueva gestión pública en Latinoamérica. *Revista Saberes APUDEP Volumen 5 Número 2*, 115-139.
- Quiroa, M. (10 de agosto de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Objetivos de la administración: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-la-administracion.html>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. La Paz Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Rentería, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. Cerro de Pasco: Universidad Daniel Alcides Carrión.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. México D.F. México.: PEARSON.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Ciudad de México México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R. (2018). *Planificación estratégica* . Universidad Peruana Los Andes.
- Romero, M. (2022). *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Schmidt, M. & Tennina, M. (2019). La función de control en las organizaciones. *REVISTA CEA VOL. II N.º 2 A*.
- Tamayo, M. (2015). *El proceso de la investigación científica*. México D.F. México: LIMUSA.

Thompson, A. ; Strickland, I. & Janes, A. (2018). *Administración estratégica (2a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.

Vargas, C. (2021). *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*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.

Zambrano, J. & Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo de conocimiento. (Edición núm. 57) Vol. 6, No 4*.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Operacionalización de la variable

**Tabla 15**

*Matriz de Operacionalización de la variable gestión administrativa.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	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.	La gestión administrativa señala el soporte que brinda la entidad pública orientada a los colaboradores desde la perspectiva de las dimensiones que componen la GA asignándoles los indicadores correspondientes: planificación, organización, dirección y control, confeccionando un cuestionario medido con una Escala de Likert	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo</li> <li>Estrategias</li> <li>Recursos</li> </ul>	1, 2, 3	Cuestionario	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> <li>Cargos y Funciones</li> </ul>	4, 5, 6		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de la norma</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	7, 8, 9,		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión</li> <li>Verificación</li> <li>Orientación.</li> </ul>	10,11,12		

Fuente: elaboración propia

## Anexo N°2: Matriz de Consistencia

**Tabla 16**

*Factores que intervienen en la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima – Perú, 2021.*

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?</p> <p><b>Específicos:</b> a) ¿Cuál es el nivel de la planificación en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021? b) ¿Cuál es el nivel de la organización en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021? c) ¿Cuál es el nivel de la dirección en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021? d) ¿Cuál es el nivel de control en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de la gestión administrativa en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.</p> <p><b>Específicos:</b> a) Determinar el nivel de la planificación en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021. b) Determinar el nivel de la organización en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021. c) Determinar el nivel de la dirección en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021. d) Determinar el nivel de control en el área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021.</p>	Gestión administrativa.	Planificación  Organización  Dirección  Control	Objetivo Estrategias Recursos  Estructura Cargos y funciones  Aplicación de la norma Toma de decisiones  Supervisión Verificación Orientación	<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental, con corte transversal.</p> <p><b>Población</b> Conformada por un total de 35 servidores que laboran en la entidad pública.</p> <p><b>Muestra</b> Es una muestra censal está conformado por los 35 servidores del área de abastecimiento de la oficina general de administración en una entidad pública en la ciudad de Lima, 2021</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia

**Anexo N°3: Encuesta acerca de la Gestión Administrativa**

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Muy de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
	<b>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</b>					
1	Se aplica la normativa vigente y los objetivos institucionales en la planificación de actividades					
2	El director del área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal					
3	Los servidores del área asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones					
	<b>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</b>					
4	Los servidores del área tienen conocimiento de cuál es su función dentro del organigrama					
5	Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones 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 servidor					
	<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>					
7	La dirección supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos en las normas					
8	La dirección toma en cuenta las necesidades que requieren los servidores para el desarrollo de sus funciones					
9	La dirección fomenta la comunicación constante entre los servidores para el desarrollo de las acciones en el área					
	<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>					

10	Los servidores del área utilizan la normatividad vigente establecida en la institución para la gestión de las contrataciones de bienes y servicios					
11	Los servidores del área alertan sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de contratación de bienes y servicios de las áreas usuarias					
12	Los servidores del área reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados					

Fuente: elaboración propia



**Anexo N°4: Tabla de evaluación por expertos**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO ALBARRAN TAYPE ROSSMERY

TITULO Y GRADO

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

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 08/09/2022

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL AREA DE ABASTECIMIENTO DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION EN UNA ENTIDAD PUBLICA EN LA CIUDAD DE LIMA – PERÚ, 2021”**

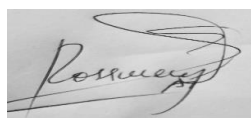
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

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		100%		

Sugerencias:

.....

Firma del experto



Rosmery Albarran Taype

DNI: N° 45809977

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ

TITULO Y GRADO

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

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

08 DE SEPTIEMBRE DE 2022

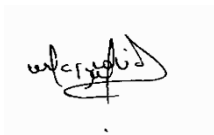
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL AREA DE ABASTECIMIENTO DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION EN UNA ENTIDAD PUBLICA EN LA CIUDAD DE LIMA – PERÚ, 2021”

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				

Sugerencias:

.....  
.....



Firma del experto