



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
EMPRESA INVERSIONES SANTA ROSA S.A.C. –
TRUJILLO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Lucía Paulina Cruz Chumo

Asesor:

Dr. Higinio Wong Aitken

Trujillo – Perú
2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Lucia Paulina Cruz Chumo**, denominada:

“ANÁLISIS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA INVERSIONES SANTA ROSA S.A.C. – TRUJILLO 2017”

Dr. Higinio Wong Aitken
ASESOR

Econ. María Eugenia Álfaro Sánchez
JURADO
PRESIDENTE

Ms. Roger Hurtado Rojas
JURADO

Lic. Carmen D'Angelo Panizo
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	vii
<u>RESUMEN</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	8
CAPÍTULO 3. METODOLOGIA	21
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	28
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Valoración de criterios	26
Tabla 2: Rangos de criterios.....	26
Tabla 3: Resultados de la dimensión planificación	28
Tabla 4: Resultados de la dimensión planificación	29
Tabla 5: Resultados de las subdimensiones de planificación	29
Tabla 6: Resultados de la dimensión de planificación por preguntas.....	31
Tabla 7: Resultados de la dimensión organización	32
Tabla 8: Resultados de las subdimensiones de organización	32
Tabla 9: Resultados de la dimensión de organización por preguntas	34
Tabla 10: Resultados de la dimensión dirección	35
Tabla 11: Resultados de las subdimensiones de dirección	35
Tabla 12: Resultados de la dimensión de dirección por preguntas	36
Tabla 13: Resultados de la dimensión control.....	37
Tabla 14: Resultados de las subdimensiones de control.....	38
Tabla 15: Resultados de la dimensión de control por preguntas	39
Tabla 16: Resultados de la dimensión integración de personal	40
Tabla 17: Resultados de las subdimensiones de integración de personal	40
Tabla 18: Resultados de la dimensión de integración de personal por preguntas.....	41
Tabla 19: Resultados de la dimensión satisfacción al cliente	42
Tabla 20: Resultados de las subdimensiones de satisfacción al cliente	43
Tabla 21: Resultados de la dimensión de satisfacción al cliente por preguntas.....	44
Tabla 22: Matriz FODA.....	58
Tabla 23: Matriz EFE	59
Tabla 24: Matriz EFI.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases de control.....	3
Figura 2: Modelo departamentalización por funciones	12
Figura 3: Modelo departamentalización por territorio o geográfica	13
Figura 4: Modelo departamentalización por grupo de clientes.....	13
Figura 5: Modelo departamentalización por producto.....	14
Figura 6: Modelo organización matricial	14
Figura 7: Resultados de las subdimensiones de planificación.....	30
Figura 8: Resultados de las subdimensiones de organización	33
Figura 9: Resultados de las subdimensiones de dirección	36
Figura 10: Resultados de las subdimensiones de control.....	38
Figura 11: Resultados de las subdimensiones de integración de personal	41
Figura 12: Resultados de las subdimensiones de satisfacción al cliente	43
Figura 13: Organigrama de la Empresa Santa Rosa S.A.C.....	57

RESUMEN

La presente tesis tiene por finalidad realizar el ANÁLISIS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA INVERSIONES SANTA ROSA S.A.C. buscando mejorar para competir con éxito dentro del mercado actual en el sector que se encuentran. En ese sentido, la realización del análisis de la gestión administrativa de la empresa es muy importante porque no solo se evidenciaron las debilidades sino también las fortalezas que mantiene y es beneficioso para la empresa, considerando que la empresa tiene una posición interna muy fuerte, en otras palabras, se capitalizan mejor las fortalezas internas y se neutralizan las debilidades.

En el primer capítulo se describe la situación actual de la empresa, en la cual se plantea la problemática que viene existiendo internamente dentro de la misma y se establece el objetivo general y específicos, como también la justificación y limitaciones. En el segundo capítulo hace referencia al marco teórico que son los antecedentes que aportaran en el presente estudio, como también las bases teóricas que son definiciones de la variable en estudio. En el tercer capítulo se detalla el tipo de investigación que se aplica al estudio y será No Experimental – Descriptiva - de corte Transversal, la muestra tomada para la investigación fue de 20 colaboradores y se aplicó encuestas. En el cuarto capítulo se describen los resultados de las encuestas realizadas constatándose que la gestión que la empresa viene aplicando es muy deficiente los resultados obtenidos en las encuestas opinan que esta en un nivel Medio Bajo (promedio = 56.6). En el capítulo quinto se desarrolla la discusión de la investigación, realizando comparaciones con otros antecedentes y constatando la positividad o negatividad de lo aplicado en el estudio. Y finalmente se redactan las conclusiones que se determinaron en base al análisis realizado a la empresa y recomendaciones en base a los objetivos tanto general como específicos del presente estudio.

Palabras claves: Gestión Administrativa.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to perform the ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE INVESTMENT COMPANY SANTA ROSA S.A.C. looking to improve to compete successfully within the current market in the sector they are located. In this sense, the analysis of the administrative management of the company is very important because not only the weaknesses were evidenced but also the strengths that it maintains and is beneficial for the company, considering that the company has a very strong internal position, in other words, internal strengths are better capitalized and weaknesses are neutralized.

In the first chapter, the current situation of the company is described, in which the problem that exists internally within it is stated and the general and specific objective is established, as well as the justification and limitations. In the second chapter refers to the theoretical framework that are the background that will contribute in the present study, as well as the theoretical bases that are definitions of the variable under study. In the third chapter the type of research applied to the study is detailed and it will be Non-Experimental - Descriptive - of cross-section, the sample taken for the research was 20 collaborators and surveys were applied. The fourth chapter describes the results of the surveys carried out, confirming that the management that the company is applying is very poor. The results obtained in the surveys indicate that it is at a Low Medium level (average = 56.6). In the fifth chapter the discussion of the research is developed, making comparisons with other antecedents and confirming the positivity or negativity of the applied in the study. Finally, the conclusions that were determined based on the analysis made to the company and recommendations based on the general and specific objectives of the present study are drawn up.

Keywords: Administrative Management.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

- KOONTZ, H.; WEHRICH H.; y CANNICE, M. (2008). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. (4ta Edición). Editorial: McGraw Hill, México. ISBN 978-607-15-0759-4.
- FRANKLIN, E. (2008). *Organización de Empresas*. (3ra Edición). Editorial: McGraw Hill, México. EAN: 978-970-10-6935-6.
- CHIAVENATO, I. (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial: McGraw Hill, Colombia.

Referencia de Tesis

- JURADO, G. (2015). *Propuesta de Rediseño de los Procesos y de la Estructura Organizacional en la Compañía Rumiñahui Express*. (Tesis para Título). Escuela Politecnica Nacional, Ecuador.
- ESCUADERO, L. (2011). *Uso de la Plataforma Informática del Personal del Sector Educación y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Educación Pública de la Región Callao – 2010*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao, Perú.
- PIÑA, B. (2002). *Procesos y Gestión Administrativa en la Prestación de Servicios Funerarios a Previsión, Caso – Sercompreca*. (Tesis Título). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- CASTRO, Y. (2007). *Diagnostico de la Gestión Administrativa de la Empresa NYC Distribuciones C.A. ubicada en la Zona Industrial III de Barquisimeto Estado Lara*. (Tesis Mestría). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.

Referencia de Internet

- XVILAMIZAR'S (2008, 14 de agosto). *El Proceso Administrativo en Función al Diseño Organizacional*. En Blog: XVILamizar's Web LOG, Noticias. Recuperada el 27 de setiembre de 2017, desde <https://xvilamizar.wordpress.com/2008/08/14/el-proceso-administrativo-en-funcion-al-diseno-organizacional/>
- EL COMERCIO (2014, 8 de enero). *Construcción y Minería impulsan Alquiler de Maquinaria Pesada*. En Blog: El Comercio, Noticias. Recuperada el 27 de setiembre de 2017, desde <https://xvilamizar.wordpress.com/2008/08/14/el-proceso-administrativo-en-funcion-al-diseno-organizacional/>
- ICDF. (s.f.). *Gestión Administrativa*. En Blog: ICDF ORG. Recuperada el 27 de setiembre de 2017, desde https://www.icdf.org.tw/web_pub/20040920142808%E7%AC%AC%E5%9B%9B%E7%AB%A0-1.pdf