

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Miriam Muro Peña
Tolia Uliana Torres Acosta

Asesor:

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto

Lima - Perú

2020



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor José Roberto Huaman Tuesta, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Tolia Uliana Torres Acosta
- Miriam Muro Peña

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES - LIMA 2019 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Miriam Muro Peña y Tolia Torres Acosta para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Factores Clave de Éxito para una buena Gestión de los Administradores en Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Calificativo:

- Excelente [20 - 18]
- Sobresaliente [17 - 15]
- Bueno [14 - 13]

Aprobación por mayoría

Calificativo:

- Excelente [20 - 18]
- Sobresaliente [17 - 15]
- Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

DEDICATORIA

Nuestro proyecto de tesis lo dedicamos a nuestros familiares por apoyarnos, por ser nuestra fuente de motivación e inspiración para superarnos cada día y seguir luchando para un futuro mejor.

Agradecer por sus palabras de aliento que nos brindaban ya que siempre nos impulsan a seguir adelante y así cumplir nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

Nuestra mayor gratitud a los profesores que día a día nos guían y orientan, a nuestros familiares, compañeros y amigos que nos brindan su apoyo y nos animan a seguir constantes para lograr nuestro objetivo.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS | 2 |
| ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE | 6 |
| INDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| ABSTRACT | 10 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Problema de Investigación | 25 |
| 1.2. Objetivos | 25 |
| 1.2.1. Objetivo General | 25 |
| 1.2.2. Objetivos Específicos | 25 |
| 1.3. Hipótesis | 26 |
| 1.3.1. Hipótesis General | 26 |
| 1.3.2. Hipótesis Específicas | 26 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 27 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación | 27 |
| 2.2. Población y Muestra | 27 |
| 2.3. Técnicas y Materiales | 28 |
| 2.4. Procedimiento de Recolección, Tratamiento y Análisis de Datos | 30 |
| 2.5. Aspectos éticos | 31 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 32 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS | 32 |
| ANÁLISIS INFERENCIAL | 42 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 49 |
| REFERENCIAS | 55 |
| ANEXOS | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Resultados de la Prueba de confiabilidad variable independiente | 29 |
| Tabla 2. Resultados de la Prueba de confiabilidad variable dependiente | 29 |
| Tabla 3. Resultados de la Prueba de confiabilidad variable independiente y dependiente | 29 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencia de la variable factores claves del éxito | 32 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencia de la dimensión visión sistemática de la organización. | 33 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión orientación a la satisfacción total del cliente. | 34 |
| Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión liderazgo de la alta dirección. | 35 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa | 36 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión planificación | 37 |
| Tabla 10. Distribución de frecuencia de la dimensión organización. | 38 |
| Tabla 11. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección | 39 |
| Tabla 12. Distribución de frecuencia de la dimensión controlar. | 40 |
| Tabla 13. Correlación de variables factores claves del éxito y gestión administrativa | 41 |
| Tabla 14. Correlación de la dimensión planificar y los factores claves del éxito. | 42 |
| Tabla 15. Correlación de la dimensión organización y los factores claves del éxito. | 43 |
| Tabla 16. Correlación de la dimensión dirección y los factores claves del éxito. | 44 |
| Tabla 17. Correlación de la dimensión control y factores claves del éxito. | 45 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Ishikawa | 14 |
| Figura 2. Planificar la Gestión de los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas | 20 |
| Figura 3. Planificar la Gestión de los Costos: Diagrama de flujo de datos | 20 |
| Figura 4. Diagrama de barras de la variable factores claves del éxito. | 32 |
| Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión visión sistemática de la organización. | 33 |
| Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión orientación a la satisfacción total del cliente. | 34 |
| Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión liderazgo de la alta dirección. | 35 |
| Figura 8. Diagrama de barras de la variable gestión administrativa. | 36 |
| Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión planificación. | 37 |
| Figura 10. Diagrama de barras de la dimensión organización | 38 |
| Figura 11. Diagrama de barras de la dimensión dirección | 39 |
| Figura 12. Diagrama de barras de la dimensión controlar | 40 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar cuáles son los Factores Claves de Éxito para una buena Gestión de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Se realizó una investigación con una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo. En cuanto a la población estuvo conformado por 12 administradores de proyectos de la empresa CONCAR S.A y la muestra igual a la población. Asimismo, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado en escala Likert con 15 preguntas. Según el estudio de De la Cruz (2017) señaló que al utilizar el diseño del modelo de gestión de proyectos aplicando el enfoque del PMI, este influye positivamente y contribuye con la mejora de resultados de gestión de las empresas. Se concluyó que la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A., obteniendo el resultado con un grado de correlación ($r = 0,816$) y $\text{sig.} = 0,001 < 0,05$ de nivel moderado; dando como válida la hipótesis planteada.

Palabras clave: Gestión administrativa, factores clave de éxito, organización.

ABSTRACT

The present research work aims to identify the key success factors for a good Management of the Project Administrators of the CONCAR SA Company located in Miraflores - Lima 2019. An investigation was carried out with a basic methodology, quantitative approach, design non-experimental and descriptive level. Regarding the population, it was made up of 12 project managers from the company CONCAR S.A and the sample equal to the population. Likewise, the technique used for data collection was the survey and how the structured questionnaire on a Likert scale with 15 questions was implemented. It was concluded that the identification of the Key Success Factors significantly improves the Administrative Management of the Project Administrators of the CONCAR S.A. Company, obtaining the result with a degree of correlation ($r = 0.816$) and $\text{sig.} = 0.001 < 0.05$ of moderate level. Giving as valid the hypothesis raised.

Keywords: Administrative management, key success factors, organization

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Los factores claves de éxito son los elementos internos o externos a la empresa, indispensables, que deben ser identificados y reconocidos por la organización de ellos dependen el éxito de los objetivos establecidos e incluso su existencia. En ambos casos, se considera que cada organización debe fortalecerse en base a sus FCE para poder mantenerse y ser competitiva en el mercado (Martínez, 2016, p. 59).

La gestión administrativa en una empresa es un factor importante cuando se trata de iniciar un negocio ya que ello nos servirá para el éxito que pueda tener dicho negocio o empresa. Asimismo, nos guiará para poder dar solución a un problema administrativo; en la gestión administrativa se desarrollan temas de organización, dirección y control, para resolver estos puntos debemos tener una buena planeación, un estudio previo y además tener los objetivos claros para poder generar procesos lo más fluidos posibles.

A nivel mundial, se encuentran muchas organizaciones con actividades comerciales que necesitan de herramientas gerenciales que las prepare y les permita analizar las acciones, evaluar los planes u objetivos, medir la adecuación con el entorno, averiguar las oportunidades y amenazas, coordinar el mercadeo de servicio, indicar las áreas sobre las que actuar; lo que deviene en emplear el marketing como aliado gerencial para incrementar el bienestar, aumentar la rentabilidad y que recomiende las actuaciones con tendencias a mejoras, punto que será desarrollado en lo sucesivo, para lograr que estas organizaciones

alcance y obtengan todas estas ventajas se necesita de los factores claves de éxito que permitirá que todo se realice de la mejor manera (Martínez, 2016).

A nivel internacional, en Ecuador se puede evidenciar que la mediana empresa en la ciudad de Manta presta especial atención a la estructura económica y contribuye al desarrollo de la comunidad, sin embargo, se revelan limitaciones como la falta de apoyo para su fortalecimiento en el entorno lo cual no contribuye a la innovación desarrollo y crecimiento continuo. En Manta como en la mayoría de las ciudades de Ecuador se evidencia auge en el crecimiento económico y físico, también es notorio el surgimiento acelerado de medianos negocios que generan la proliferación del comercio informal como consecuencia de las escasas fuentes de trabajo formal, hechos que inciden en las grandes empresas al no lograr satisfacer la demanda laboral (Mendoza, 2017, p. 954).

A nivel nacional, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con una gestión administrativa adecuada, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares, no se dispone de gente profesional que oriente cómo debe llevarse el control interno dentro de estas, pues en las empresas familiares trabajan personas que no tienen mucha idea del manejo de la empresa; además por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como la gestión administrativa, por lo que de manera intencional o no se puede caer en fraudes. Entre los aspectos más importantes que afectan a las pequeñas y medianas empresas está la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada a causa de que no cuenta con un manual de procedimientos y de políticas que conozcan todos los miembros de la empresa (Obispo, Gonzales, 2015, p.66).

A nivel local, se encuentra la empresa peruana CONCAR S.A del Grupo Graña y Montero que cuenta con más de 22 años de experiencia brindando soluciones de ingeniería en el mantenimiento de infraestructura vial y ferroviaria. Está altamente calificada y capacitada para cumplir con los estándares de calidad y seguridad que demandan cada uno sus proyectos, permitiendo a lo largo del tiempo mantener el liderazgo dentro del rubro. La empresa viene presentando baja eficiencia en el desempeño de la gestión administrativa, además, la ejecución de los proyectos se alarga y esto genera mayor carga laboral para los administradores ya que ellos tienen que ampliar contratos de hospedaje, alimentación y transporte y generar nuevos contratos para el personal de determinado proyecto. Asimismo, muestra jornadas laborales demasiado extensas, además de falta de tiempo en las tareas encomendadas, lo que conlleva un incremento de porcentaje de errores y exigencias laborales que en consecuencia genera estrés en los administradores. Para mejorar estas deficiencias y problemáticas de la empresa se ha estudiado que es indispensable poner en práctica los factores claves de éxito, de esta manera se podrá trabajar bajo un enfoque logrando obtener las metas propuestas por la empresa. Es por ello que surge la siguiente interrogante ¿Cuáles son los factores claves de éxito para una buena gestión de los administradores de proyectos de la empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019? Identificando y conocer estos factores ayudará a mejorar la gestión administrativa de la empresa, así como tener una gestión satisfactoria de los administradores.

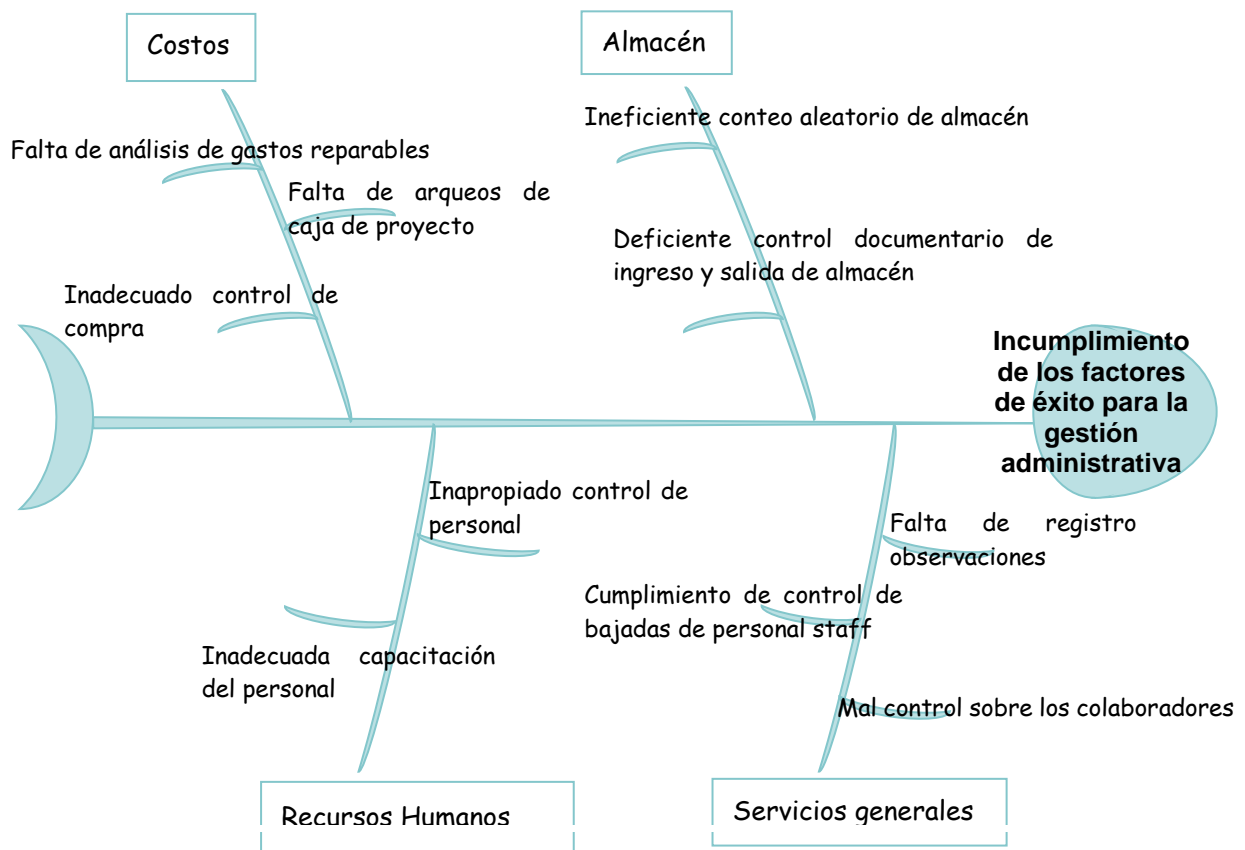


Figura 1. Diagrama Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura 1, el desconocimiento de los factores claves de éxito para la gestión administrativa de proyectos se genera por las siguientes causas: costos, almacén, recursos humanos y los servicios generales.

Como parte del marco referencial, con el fin de contextualizar la realidad problemática, se seleccionó ciertas investigaciones que están constituidas a nivel internacional como a nivel nacional.

De la Cruz (2017) Diseño de un modelo de gestión de proyectos aplicando el enfoque del Project Management Institute (PMI) para mejorar los resultados de la Empresa Overall, Huancayo, 2017. El objetivo general fue determinar la influencia del diseño de un modelo de gestión de proyectos aplicando el enfoque del PMI en los resultados de gestión de la empresa Overall, Huancayo, 2017. En la presente investigación se logró concluir que al utilizar el diseño del modelo de gestión de proyectos aplicando el enfoque del PMI, este influye positivamente y contribuye con la mejora de resultados de gestión de la empresa Overall. Al final se logró disminuir un 40% el porcentaje de cumplimiento en la administración de proyectos.

Zambrano (2017) Gestión Administrativa y Cumplimiento de Metas del Programa Nacional País, Dos de Mayo; Periodo 2017. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAÍS. El método de estudio por su finalidad constituye una investigación aplicada (Hernández & et al, 2010), porque su propósito inmediato es ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científica existentes acerca de la realidad. Los resultados fueron obtenidos con base al cuestionario aplicado a los beneficiarios del centro poblado de los tres tambos de la provincia Dos de Mayo. En esta investigación se concluyó que la gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo, periodo 2017, se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAÍS; que demuestra que un nivel sobresaliente de gestión administrativa le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de gestión administrativa le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa

Nacional PAÍS. Del presente proyecto se tomará en cuenta que la utilización de la gestión administrativa apoya en un 20% el porcentaje de cumplimiento de proyectos.

Fernández (2015) La importancia de la “Motivación Laboral” en una empresa del rubro Metalúrgico. El objetivo es analizar la motivación laboral, lograr conocer y valorar las motivaciones de aquellos que hacen realidad el movimiento de desempeño de la empresa. La técnica empleada fue la entrevista y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que los incentivos económicos aplicados durante el 2013 por la empresa metalurgica Semet S.A., mejoraron el clima organizacional y aumentaron el desempeño laboral y cuantos más incentivos aplicó en el 2013 la empresa, mayor fue el desempeño de los empleados para realizar sus actividades laborales diarias, ha sido validado. Concluyó que en el 5% es imprescindible disponer de los factores claves de éxito.

Comas, Noriega y Medina (2014) El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo. Como objetivo fue desarrollar un procedimiento para el control de gestión, se utilizó la técnica de factores clave del éxito de la empresa asociados a las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral las cuales se enlazan a través de relaciones causa-efecto y se obtiene el mapa estratégico que permite visualizar y comunicar la estrategia de la empresa. La implementación del procedimiento contribuyó a mejorar la eficiencia y la eficacia de la Empresa. Al final se logró disminuir un 40% el porcentaje de cumplimiento en la administración de proyectos.

Alonso y Hernández (2006) Cómo crear ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica. En cuanto a objetivos específicos, se basan en analizar los datos obtenidos con la finalidad de encontrar tanto fortalezas como debilidades dentro de la

empresa, además de oportunidades y amenazas para el desarrollo de una estrategia para que se cree ventaja competitiva. Se concluyó que para el mejor rendimiento de la empresa es importante dar a sus empleados la capacitación necesaria para alcanzar el nivel competitivo deseado para poder sobrevivir en el difícil mundo de los negocios.

Se define los factores claves de éxito

Según Bolaños y Baquerizo (2018) señalaron que:

Al hablar de los factores del éxito se refiere a los aspectos con que se maneja en la competitividad. Las empresas deben desenvolver sus capacidades empleando dichos factores para que de esta manera puedan tener ventaja en cuanto a la competitividad, Para que los sistemas de gestión tengan éxito y sean satisfactorio es necesario contar con los factores claves del éxito, aunque se recomienda que sean factores específicos ya que el modelo de gestión tiene características específicas (p.127).

Para López (2002) acotó que: A través de los factores claves de éxito permite que la empresa alcance todas las metas y objetivos trazados. Asimismo, la diferencia de la competencia convirtiéndola más competitiva dentro del mercado. Para poder reconocer los factores claves de éxito se debe conocer la empresa, conocer los procedimientos y características que diferencian los productos de las demás marcas, asimismo, saber cuales son los que van a crear la ventaja competitiva. Para identificar estos factores se hace un poco más fácil cuando el producto es innovador. Otra manera de identificar los factores claves de éxito es examinando las 5 fuerzas las cuales son: la integración de nuevas empresas competitivas, amenazas de sucesores, poder negociar con los consumidores y los vendedores

y, por último, la rivalidad entre los competidores existentes; con él se puede ver más allá de la misma empresa y se detectarán cuáles son los elementos críticos para competir en el mercado.

Para Da Silva (2018), define que: La mejor manera de las organizaciones lograr sus objetivos es empleando los Factores Claves de Éxito, a través de ello las empresas pueden llegar al éxito y ser una de las mejores competencias del mercado, al tener claro cuales son los factores se hace aún más fácil tomar las mejores decisiones para la rentabilidad y eficacia de la empresa. De acuerdo táctico en negocios de Japón Kenichi Ohmae, indicó que las organizaciones no prosperan y tienen a ser fracasadas por no tener claro ni describir cuales son los factores claves de éxito y trabajar en base a ello. Como se ha dicho anteriormente se deben identificar los FCE para emplear estrategias y alcanzar los objetivos de la empresa para que pueda llegar al éxito.

Dimensiones de factores de éxito

Según Bolaños y Baquerizo (2018) señalaron que:

Visión Sistémica de la organización: Las organizaciones constan de sistemas, procesos y actividades, a consecuencia de ello la gestión exitosa de una organización depende de la perspectiva de sistemas que posea.

Orientación a la satisfacción total del cliente: La calidad la determina el cliente, no la organización por lo que debe enfocarse hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, en el presente y en el futuro

Liderazgo de la alta dirección: La alta dirección es responsable de aproximadamente el 80% de los problemas de calidad en una organización. El éxito de las organizaciones y por lo tanto de sus sistemas de gestión depende en gran medida de los estilos de dirección (pp. 128-129).

Se define la gestión administrativa:

Teniendo en cuenta a Del Pilar, Ramírez y Calderón (2017) acotaron que:

La Gestión Administrativa, trabaja en cuanto a los procedimientos y pautas de la administración de la empresa, se deben tomar en cuenta planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, es decir todos los movimientos que se realiza dentro de la empresa, para así tomar las mejores decisiones y cumplir con las metas trazadas (p. 26).

PMBOK 6ta edición (2017), Planificar la Gestión de los Costos es el proceso de definir cómo se han de estimar, presupuestar, gestionar, monitorear, controlar los costos del proyecto. El beneficio clave de este proceso es que proporciona guía y dirección sobre cómo se gestionaron los costos del proyecto a lo largo del mismo. Este proceso se lleva a cabo una única vez o en puntos predefinidos del proyecto.

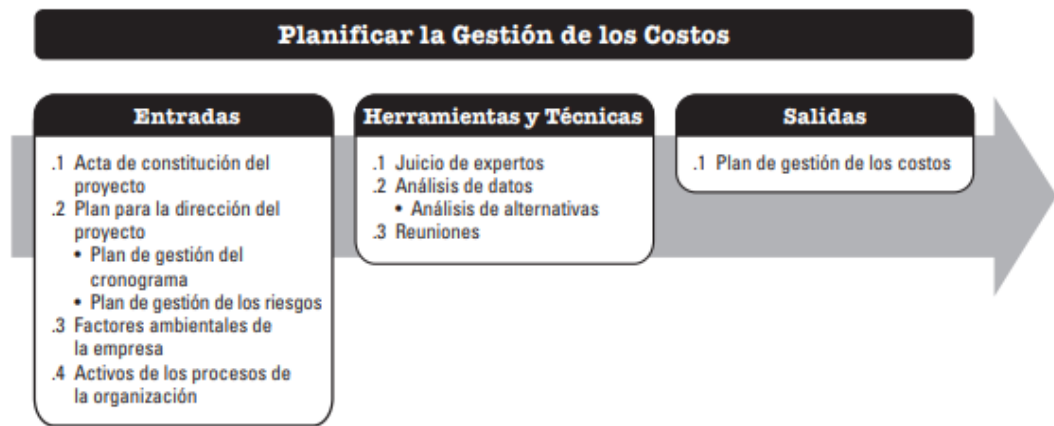


Figura 2. Planificar la Gestión de los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.
Fuente: Elaboración propia

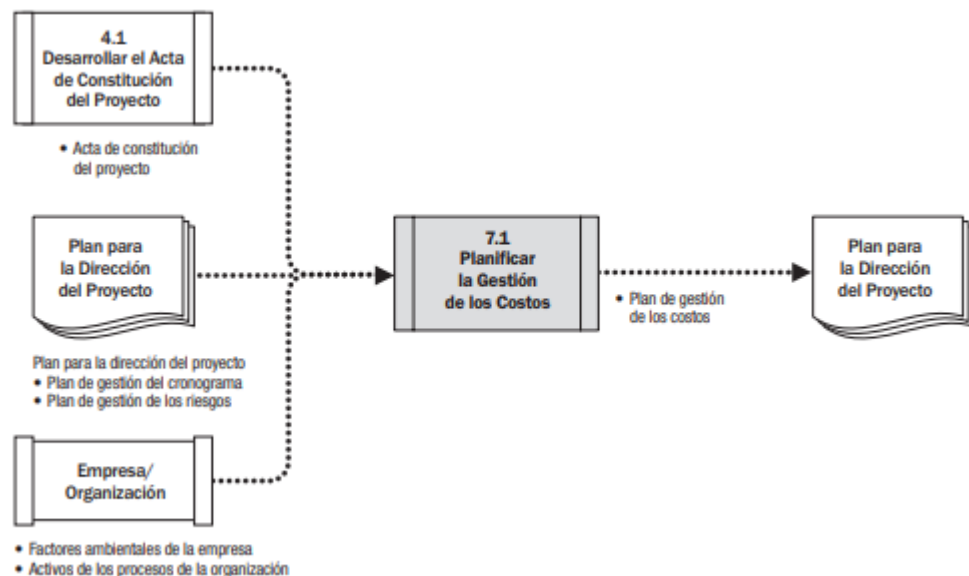


Figura 3. Planificar la Gestión de los Costos: Diagrama de flujo de datos

Fuente: Elaboración propia

PMBOK 6ta edición (2017), acerca de la administración del tiempo, comprende los métodos necesarios para gestionar la terminación del propósito en el plazo estimado. Estos métodos se relacionan con otros métodos de distintos campos de inteligencia.

Según las obligaciones del propósito, cada desarrollo logra incluir el ánimo de un equipo o individuo. Cada método se elabora, aunque sea una vez en cada propósito y en uno o más periodos de este, en cuestión de que sea fraccionado por periodos. Determinados expertos diferencian la investigación publicada del cronograma del propósito, y la información y operaciones que posibilitan solucionar el cronograma, determinado como guía al procedimiento que se atribuyen en la información del plan. Por el contrario, en la experiencia usual, el cronograma y la guía del cronograma se distinguen como cronograma.

PMBOK 6ta edición (2017), acerca de la dirección de comunicación, comprende técnicas necesarias para avalar que la selección, clasificación, la provisión, la restauración y orden de la última etapa de la investigación del plan sean convenientes y adecuados. Los administradores de las técnicas por lo general mantienen en constante participación con las partes del grupo o demás atraídos en esta, tanto si son de todos los procesos internos y externos de la empresa. La conexión segura establece un vínculo entre los distintos implicados en el propósito, uniendo distintos medios formativos y empresariales, distintas fases de experiencia, y perspectivas e intereses diversos en la ejecución o resultado del proyecto.

PMBOK 6ta edición (2017), sobre la gestión de Recursos Humanos, incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo del proyecto. El equipo del proyecto está conformado por aquellas personas a las que se les han asignado roles y responsabilidades para completar el proyecto. El tipo y la cantidad de miembros del equipo del proyecto pueden variar con frecuencia, a medida que el proyecto avanza.

Los miembros del equipo del proyecto también pueden denominarse personal del proyecto. Si bien se asignan roles y responsabilidades específicos a cada miembro del equipo del proyecto, la participación de todos los miembros en la toma de decisiones y en la planificación del proyecto puede resultar beneficiosa. La intervención y la participación tempranas de los miembros del equipo les aportan su experiencia profesional durante el proceso de planificación y fortalecen su compromiso con el proyecto.

Continuando con el marco teórico, se consideró dentro de la literatura describir lo siguientes:

Robbins (2009). Un administrador es alguien que coordina y supervisa el trabajo de otras personas para que se logren los objetivos de la organización. El trabajo de un administrador no tiene que ver con logros personales, sino con ayudar a otros a realizar su trabajo. Esto puede significar la coordinación del trabajo de un departamento o supervisar a una sola persona. Podría involucrar la coordinación de las actividades de un equipo de personas de distintos departamentos o incluso de personas ajenas a la organización, como empleados temporales o empleados que trabajan con proveedores de la organización.

Isla y Ebrahimpour (2002), determinaron mediante un análisis de trabajo desde los años 1989 al 2000 que existen 25 factores de éxito para la Administración. En dicha investigación se encontró que los factores clave con mayor frecuencia fueron los siguientes:

- Enfoque hacia el cliente.
- Capacitación y educación.

- Liderazgo y compromiso de la alta administración.
- Trabajo en equipo.
- Mejora continua e innovación.

Por otro lado, la Organización Internacional de Normalización (2005) considera los siguientes ocho principios de la gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en procesos hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Y es así como Shenawy, Baker y Lemark (2007), los agruparon en cinco factores principales, los cuales consideran dentro de sí a los demás factores, estos son:

- Compromiso de la alta gerencia.
- Cultura organizacional.
- Eficiencia en los procesos
- Trabajo en equipo.
- Formación del personal.

De acuerdo con el enfoque teórico sobre el rol del Administrador y la Gestión, podemos afirmar que los factores clave de éxito son aquellos elementos que permitirán al Administrador lograr los objetivos trazados en tiempo y forma.

Dimensiones de la gestión administrativa

De acuerdo con Del Pilar, Ramírez y Calderón (2017) refirieron que:

Planificar: se refiere a la manera en que los administradores, gerentes o personal directivo planteen con anticipación cuales van hacer sus objetivos y metas por la que se va a trabajar. Además, actúan por lo que de verdad se necesita hacer y no por corazonadas. Realizar planes representa los objetivos y metas de la organización, así como los procesos adecuados para lograrlo. Es una guía para que la empresa obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organizar: se refiere a la forma de distribuir las ocupaciones y compromisos de todo el personal de las organizaciones; con la finalidad de desarrollar acciones que permita lograr todas las metas y objetivos planteados en la planificación. Las ocupaciones son establecidas según las peculiaridades de cada puesto y los compromisos según el cumplimiento de cada actividad asignada.

Dirección: es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización, desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

Controlar: es la medición y corrección del desempeño a fin de asegurarse de que se cumple con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos (pp.25-26).

1.1. Problema de Investigación

¿Cuáles son los factores claves de éxito para una buena gestión de los administradores de proyectos de la empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Identificar cuáles son los Factores Claves de Éxito para una buena Gestión de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los Factores Claves de Éxito para una buena planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.
- Identificar los Factores Claves de Éxito para una buena organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.
- Identificar los Factores Claves de Éxito para una buena dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019
- Identificar los Factores Claves de Éxito para un buen control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis General

La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

1.3.2. Hipótesis Específicas

Las hipótesis específicas, que son las dimensiones de la variable de estudio, son:

- La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.
- La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.
- La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.
- La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente el control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1.4. 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de esta investigación es descriptivo ya que la meta es identificar los factores claves de éxito para la gestión administrativa de los administradores de los proyectos de la empresa CONCAR S.A. que se han llevado a cabo durante el 2019.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el alcance de una investigación descriptiva está vinculado con la descripción de fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, es decir cómo son y se manifiestan; ya que con esta investigación se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El diseño de esta investigación es no experimental utilizando el método longitudinal, el cual está basado en la recolección de datos a través del tiempo en períodos específicos, para hacer inferencias respecto a los efectos y consecuencias. Específicamente utilizaremos el diseño longitudinal de evolución de grupo o cohorte, el cual se basa en el análisis a través del tiempo en grupos específicos.

1.5. 2.2. Población y Muestra

La empresa cuenta con personal altamente calificado y con amplia experiencia en el sector, siendo un total de 12 administradores de proyectos, los que representan la población del estudio.

Por conveniencia, la muestra será el total de la población de 12 administradores, por tratarse de una población pequeña.

1.6. 2.3. Técnicas y Materiales

Para la presente investigación se empleó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema. El tipo de preguntas utilizado en los cuestionarios ha sido del tipo cerrado. Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acatarse a éstas. Al elaborar un cuestionario con preguntas cerradas, las categorías de respuesta son definidas a prioridad por el investigador y se le muestran al encuestado, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta. Ahora bien, hay preguntas cerradas en las que el participante puede seleccionar más de una opción o categoría de respuesta (posible multirrespuesta).

El instrumento realizado en el presente trabajo de investigación fue verificado bajo una prueba de confiabilidad enfocada en la consistencia interna de los ítems respectivos, se optó por aplicar la Prueba Alfa de Cronbach, con un nivel de confiabilidad para ambas variables de ,812.

Según Valderrama (2015) expresó que “La confiabilidad consiste en determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems de una prueba o escala”. (p. 218).

Tabla 1.

Resultados de la Prueba de confiabilidad variable independiente

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,643 | 7 |

Se puede observar en la tabla 1 que la variable independiente factores claves del éxito tiene una confiabilidad de ,643 según Alfa de Cronbach. De acuerdo a la Correlación de Pearson, el resultado se encuentra en una correlación alta.

Tabla 2.

Resultados de la Prueba de confiabilidad variable dependiente

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,751 | 8 |

En la tabla 2 se observa que la variable dependiente gestión administrativa tiene una confiabilidad según Alfa de Cronbach de ,751. Según la Correlación de Pearson, el resultado es una correlación alta.

Tabla 3.

Resultados de la Prueba de confiabilidad variable independiente y dependiente

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,812 | 15 |

En la tabla 3 se evidencia la confiabilidad según el Alfa de Cronbach de las variables tanto independiente como dependiente es de ,812, es decir, con una correlación muy alta de acuerdo con la Correlación de Pearson.

Métodos de análisis de datos

Para realizar la descripción del análisis de datos de la situación actual, se ingresó y tabularon datos recopilados de la ficha de trabajo, al software SPSS V25.

Se realizó el análisis descriptivo, utilizando la tabla de contingencia para un análisis que permitan describir la información correspondiente a la muestra. Así mismo se realizó el análisis inferencial para contrastar las hipótesis utilizadas en el método estadístico.

1.7. 2.4. Procedimiento de Recolección, Tratamiento y Análisis de Datos

Para la elaboración de las preguntas del cuestionario se recolectaron los datos de planificación de la empresa para estos proyectos un año antes del estudio, es decir, aquellos puntos en los que la empresa focalizó el 2018 para que puedan implementarse durante el 2019. De esta manera se ha determinado cuáles fueron aquellos factores clave de éxito para la gestión de cada uno de los administradores y luego se realizó un análisis correlativo entre aquellos factores. Asimismo, para la Gestión Administrativa, se realizó cada uno de los procesos como: planificación, organización, coordinación y el control de actividades de la organización; es decir se toman las decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos. La forma en la que se aplicó el cuestionario fue auto administrada, es decir el cuestionario se proporcionó directamente a cada uno de los administradores de los proyectos analizados.

1.8. 2.5. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta para esta investigación son los siguientes:

- Contamos con el consentimiento informado de los que completaron los cuestionarios. Fue necesario un documento firmado en el que se especificó que la persona encuestada participa de la investigación, para esto informo previo a su firma, qué va a hacer, cómo, cuándo, dónde y cuánto tiempo aproximadamente necesitará para completar el cuestionario.
- Se comunicó y conservó los aspectos legales necesarios con relación a la protección de datos de carácter personal, indicándose cómo hemos mantenido la confidencialidad de la información que cada participante brindó para completar los cuestionarios.
- Se incluyó una declaración sobre posibles conflictos de intereses, para que durante el desarrollo de la investigación no haya ningún tipo de influencia personal de los autores.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Variable independiente: Factores claves del éxito.

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de la variable factores claves del éxito

| | Frecuen cia | Porcent aje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|----------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| ME DIO | 3 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| ALT O | 9 | 75,0 | 75,0 | 100,0 |
| Tota l | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

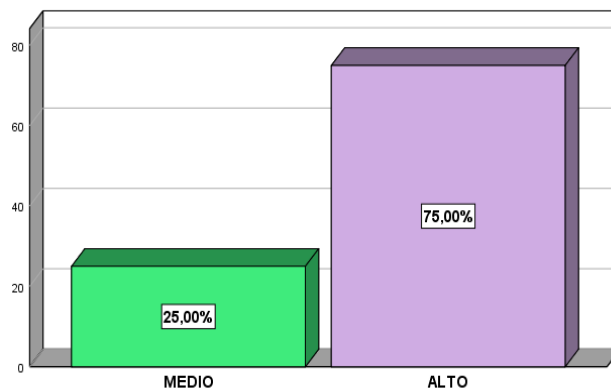


Figura 4. Diagrama de barras de la variable factores claves del éxito.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 4 y figura 4 se puede observar que el 25% de los administradores encuestados señalaron que los factores claves del éxito se encuentra en un nivel medio dentro de la empresa CONCAR S.A, asimismo el 75% de ellos manifestaron que se encuentra en un nivel alto evidenciando que a través de los factores la empresa desarrolla sus capacidades para adquirir mejores ventajas en cuanto la competencia.

Dimensión: Visión sistemática de la organización.

Tabla 5.

Distribución de frecuencia de la dimensión visión sistemática de la organización.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ME DIO | 2 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| ALT O | 10 | 83,3 | 83,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

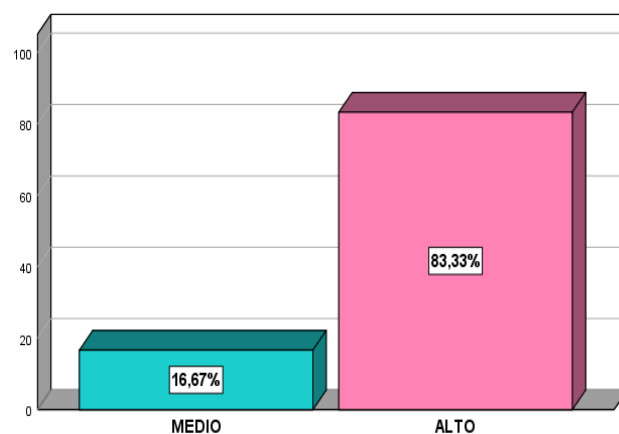


Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión visión sistemática de la organización.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se evidencia en tabla 5 y figura 5, según el 16.67% de las personas encuestadas manifestaron que la visión sistemática de la organización se encuentra en un nivel medio, asimismo el otro 83,33% señalaron que se encuentra en un nivel alto, dando a conocer que la empresa maneja una excelente gestión gracias a los sistemas y procesos aplicados.

Dimensión: Orientación a la satisfacción total del cliente

Tabla 6.

Distribución de frecuencia de la dimensión orientación a la satisfacción total del cliente.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MEDIO | 5 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| ALTO | 7 | 58,3 | 58,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

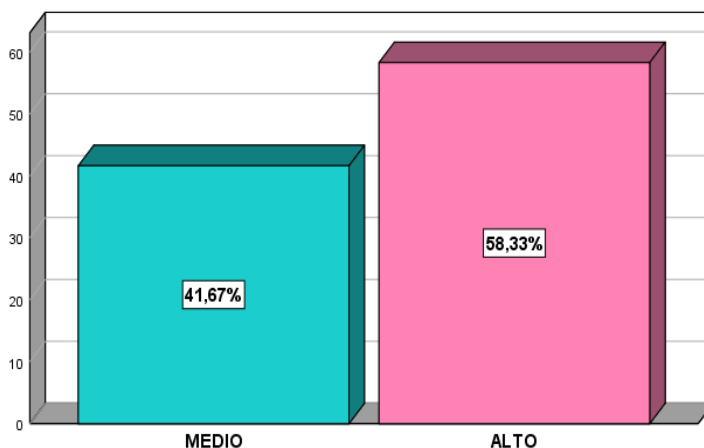


Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión orientación a la satisfacción total del cliente.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se observa en la tabla 6 y figura 6, el 58.33% de los administradores encuestados expresan que la orientación a la satisfacción total del cliente se encuentra en un nivel alto, la empresa siempre trabaja para brindar al cliente un excelente servicio que supla sus necesidades. Asimismo, el 41.67% consideran que se encuentra a un nivel medio.

Dimensión: Liderazgo de la alta dirección

Tabla 7.

Distribución de frecuencia de la dimensión liderazgo de la alta dirección.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MEDIO | 4 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| ALTO | 8 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

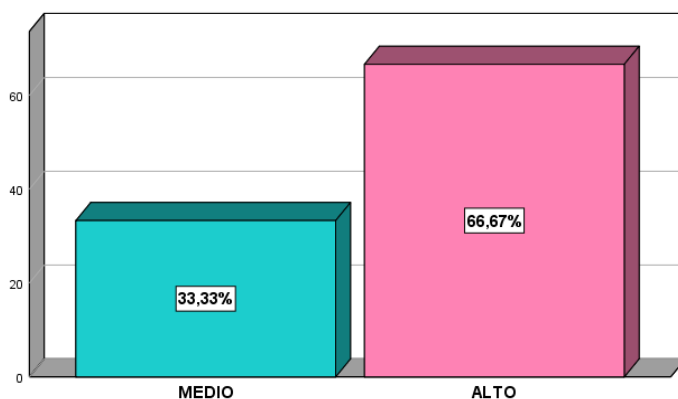


Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión liderazgo de la alta dirección.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 7 y figura 7, el 66.67% de los encuestados perciben que el liderazgo de la alta dirección se encuentra en un nivel alto dentro de la empresa ya que es quien se responsabiliza de los problemas de calidad ofreciendo mejoría a la empresa. Por otro lado, el 33.33% de los administradores afirman que se encuentra a un nivel medio.

Variable dependiente: Gestión administrativa.

Tabla 8.

Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MEDIO | 10 | 83,3 | 83,3 | 83,3 |
| ALTO | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

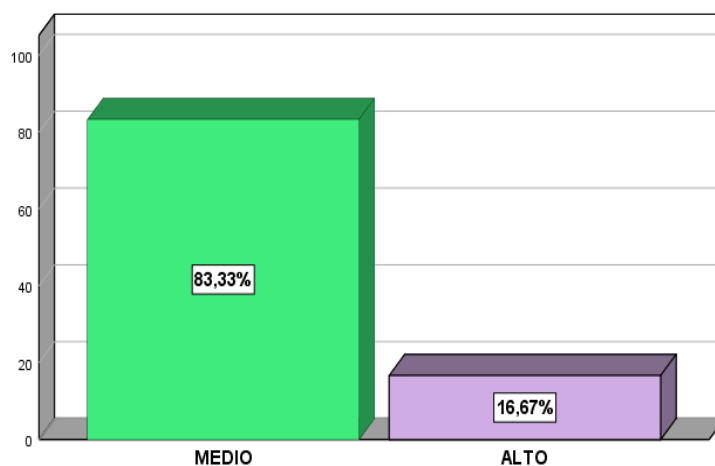


Figura 8. Diagrama de barras de la variable gestión administrativa.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 8 y figura 8 se puede observar que el 83.33% de los administradores encuestados afirman que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, indicando que dentro de la empresa no se lleva una buena gestión administrativa, trayendo como consecuencia que no se cumplan con los objetivos establecidos por la empresa. Asimismo, el 16.67% de los administradores manifestaron que si llevan una buena gestión administrativa indicándose en un nivel alto.

Dimensión: Planificación

Tabla 9.

Distribución de frecuencia de la dimensión planificación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| MEDIO | 7 | 58,3 | 58,3 | 58,3 |
| ALTO | 5 | 41,7 | 41,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

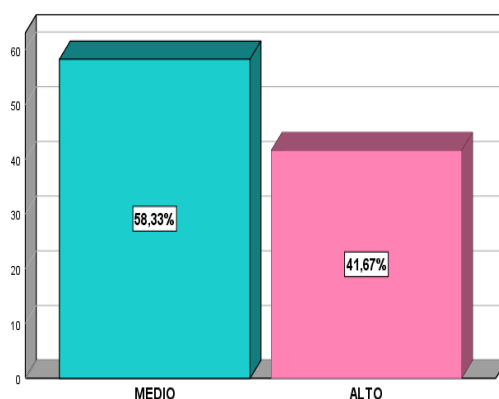


Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión planificación.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 9 y figura 9, se realizó una encuesta a los administradores de la empresa CONCAR donde arrojó un porcentaje del 58.33% de encuestados perciben que la planificación se encuentra en un nivel medio, no se está llevando una planeación adecuada para poder cumplir con los objetivos, haciendo que se atrasen actividades. Además, el 41.67% consideran que se encuentra a un nivel alto.

Dimensión: Organización

Tabla 10.

Distribución de frecuencia de la dimensión organización.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| MEDI O | 3 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| ALTO | 9 | 75,0 | 75,0 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

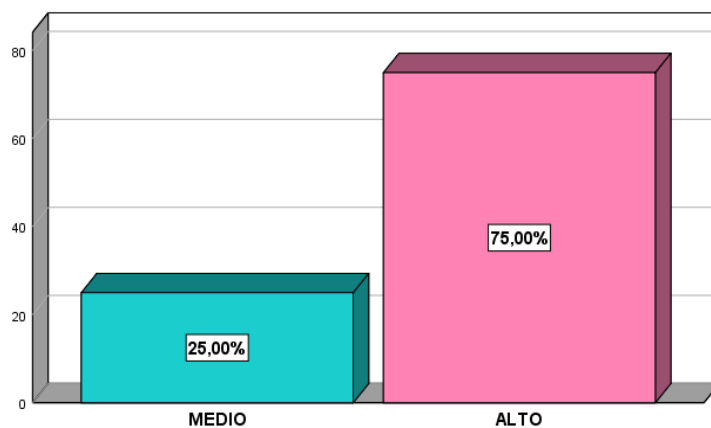


Figura 10. Diagrama de barras de la dimensión organización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 10 y figura 10, el 75% de los administradores encuestados afirman que la organización se encuentra en un nivel alto, es decir si se está cumpliendo las debidas distribuciones y responsabilidades por parte de los empleados. Además, el 25% de ellos consideran que se encuentra a un nivel medio.

Dimensión: Dirección.

Tabla 11.

Distribución de frecuencia de la dimensión dirección

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MEDIO | 6 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| ALTO | 6 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

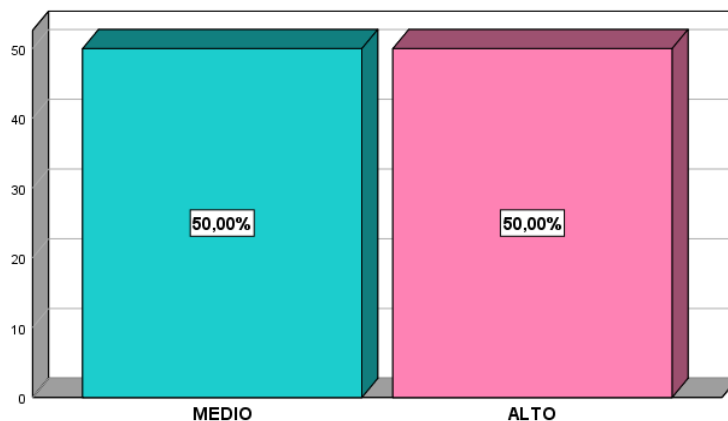


Figura 11. Diagrama de barras de la dimensión dirección

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 11 y figura 11, el 50% de los administradores encuestados perciben que la dirección se encuentra en un nivel medio, es decir, no se están cumpliendo correctamente las direcciones dentro de la empresa. Asimismo, el 50% consideran que se encuentra a un nivel alto.

Dimensión: Controlar

Tabla 12.

Distribución de frecuencia de la dimensión controlar.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MEDIO | 7 | 58,3 | 58,3 | 58,3 |
| ALTO | 5 | 41,7 | 41,7 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS v.25

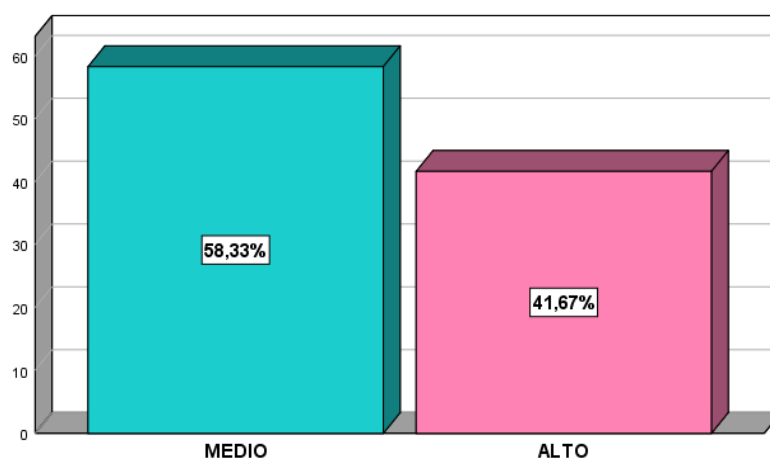


Figura 12. Diagrama de barras de la dimensión controlar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 12 y figura 12, el 58.33% de los administradores encuestados perciben que el control se encuentra en un nivel medio, manifestando que no se está llevando un control adecuado dentro de la gestión administrativa. Asimismo, el 41.67% manifestaron lo contrario consideran que se encuentra a un nivel alto.

2.1. ANÁLISIS INFERENCIAL

HIPÓTESIS GENERAL

H0: La identificación de los Factores Claves de Éxito no mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

H1: La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

$\alpha = 0.05$

Tabla 13.

Correlación de variables factores claves del éxito y gestión administrativa

| | | | VAR_FACTORESCLAVESDEÉXITO | VAR_GESTIÓNADMINISTRATIVA |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | VAR_FACTORESCLAVESDEÉXITO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,816** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 12 | 12 |
| | VAR_GESTIÓNADMINISTRATIVA | Coefficiente de correlación | ,816** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 12 | 12 |

Fuente: SPSS v.25

En las tablas 4 y 8, se observa que el sig. = 0,001 < 0,05 entonces se rechazó hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,816$) es de nivel alto. En la hipótesis se evidencio que los Factores Claves de Éxito tales como: Visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente y liderazgo de la alta dirección, influyen sobre la óptima Gestión Administrativa: Planificación, organización, dirección, y control; por lo tanto respondió al objetivo identificar cuáles son los Factores Claves de Éxito para una buena Gestión de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Específica 1

H0: La identificación de los Factores Claves de Éxito no mejoró significativamente la planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019

H1: La identificación de los Factores Claves de Éxito mejoró significativamente la planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019

$$\alpha = 0.05$$

Tabla 14.

Correlación de la dimensión planificar y los factores claves del éxito.

| | | | VAR_FACTORES CLAVES DEÉXIT O | DIM_PLANIFICA R |
|--------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | VAR_FACTORES CLAVESDEÉXIT O | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,683* |
| | | Sig. (bilateral) N | . | ,014 |
| | DIM_PLANIFICA R | Coefficiente de correlación | ,683* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) N | ,014 | . |

Fuente: SPSS v.25

En la tabla 9, se observa que el sig. = 0,014 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019 Asimismo, el grado de correlación ($r =$

0,683) es de nivel moderado. Evidenciando la hipótesis específica se pudo observar que los Factores Claves de Éxito genera una buena planificación de los administradores, respondiendo al objetivo identificar los Factores Claves de Éxito para una buena planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Específica 2

H0: La identificación de los Factores Claves de Éxito no mejoró significativamente la organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

H1: La identificación de los Factores Claves de Éxito mejoró significativamente la organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

$\alpha = 0.05$

Tabla 15.

Correlación de la dimensión organización y los factores claves del éxito.

| | | | VAR_FACTORESCLAVESDEÉXITO | DIM_ORGANIZAR |
|------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | VAR_FACTORESCLAVESDEÉXITO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,683* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,014 |
| | | | N | 12 |
| | DIM_ORGANIZAR | Coefficiente de correlación | ,683* | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,014 | . | |
| | | N | 12 | 12 |

En la tabla 10, se observa que el $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. La identificación de los Factores Claves de Éxito mejoró significativamente la organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,683$) es de nivel moderado. Por medio de la hipótesis se pudo conocer que los factores claves de éxito generan una buena organización, respondiendo al objetivo identificar los Factores Claves de Éxito para una buena organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Específica 3

H0: La identificación de los Factores Claves de Éxito no mejoró significativamente la dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

H1: La identificación de los Factores Claves de Éxito mejoró significativamente la dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

$\alpha = 0.05$

Tabla 16.

Correlación de la dimensión dirección y los factores claves del éxito.

| | | | VAR_FACTORESCLAVESDEÉXITO | DIM_DIRECCION |
|------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|
| Rho de Spearman | VAR_FACTORESCLAVESDEÉXITO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,683* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,014 |
| | N | | 12 | 12 |
| | DIM_DIRECCION | Coefficiente de correlación | ,683* | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,014 | . | |
| N | | 12 | 12 | |

Fuente: SPSS v.25

En la tabla 11, se observa que el sig. = 0,014 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Asimismo, el grado de correlación (r = 0,683) es de nivel moderado. En la hipótesis se evidencia que los Factores Claves de Éxito generan una buena dirección de los administradores de la empresa CONCAR, respondiendo de tal manera al objetivo identificar los Factores Claves de Éxito para una buena dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Específica 4

H0: La identificación de los Factores Claves de Éxito no mejoró significativamente el control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019

H1: La identificación de los Factores Claves de Éxito mejoró significativamente el control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019

$$\alpha = 0.05$$

Tabla 17.

Correlación de la dimensión control y factores claves del éxito.

| | | | VAR_FACTO RESCLAVES DEÉXITO | DIM_CONTR OLAR |
|------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | VAR_FACTORESCLAVES DEÉXITO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,683* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,014 |
| | | N | 12 | 12 |
| | DIM_CONTROLAR | Coefficiente de correlación | ,683* | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,014 | . | |
| | | N | 12 | 12 |

Fuente: SPSS v.25

En la tabla 12, se observa que el sig. = 0,014 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente el control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,683$) es de nivel moderado. En la hipótesis se evidencia que los Factores Claves de Éxito generan una buena gestión del control al desarrollo de las funciones de los administradores de la empresa CONCAR, respondiendo de tal manera al objetivo identificar los Factores Claves

de Éxito para un buen control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR
S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar cuáles son los Factores Claves de Éxito para una buena Gestión de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Por medio de los hallazgos encontrados se aceptó la hipótesis general la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. A través del análisis inferencial se conoció que los factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A, además, el grado de correlación ($r = 0,816$) es de nivel moderado y $\text{sig} = 0,001 < 0,05$. En cuanto al análisis descriptivo se evidenció que los factores claves del éxito se encuentra en un nivel alto según el 75% de los encuestados, mientras que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio según el 83,33%.

Para contrastar los resultados expuesto se tomó el estudio de Zambrano (2017) donde señaló que los factores claves de éxito se relacionan positivamente con la gestión administrativa de las empresas, comparado a los resultados adquirido se tiene que los factores claves de éxito tiene un grado de correlación ($r = 0,816$) de nivel alto y $\text{sig.} = 0,001 < 0,05$. Asimismo, se observó el estudio de De la Cruz (2017) quien señaló que al utilizar el diseño del modelo de gestión de proyectos aplicando el enfoque del PMI, este influye positivamente y contribuye con la mejora de resultados de gestión de las empresas. Al final se logró disminuir un 40% el porcentaje de cumplimiento en la administración de proyectos.

Según los resultados obtenidos se tiene que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio según el 83.33% de encuestados.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, se demostró que la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. con una correlación de ($r = 0,683$) nivel moderado y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$. En cuanto al análisis descriptivo se evidenció que la dimensión planeación se encuentra en un nivel alto según el 41.67% y nivel medio según el 58.33%. De la Cruz, en la tesis Diseño de un Modelo de Gestión de Proyectos aplicando el enfoque del PMI para mejorar el resultado de la empresa Overall, Huancayo, concluye que al establecer el diseño del modelo de gestión mejora los resultados de esta con respecto a diez áreas de conocimiento.

Referente a la hipótesis específica 2, se evidenció por medio el análisis inferencial que la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente con una correlación ($r = 0,683$) de nivel moderado y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ a la organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. Asimismo, en el análisis descriptivo se observó que la dimensión organización según el 75% de los encuestados manifestaron estar en un nivel alto y el 25% en un nivel bajo. Según Comas, Noriega y Medina (2014), adaptar un procedimiento propuesto tiende a mejorar un indicador estratégico, nosotras hemos podido deducir a través de nuestros resultados que efectivamente mejora los FCE para la organización de los Administradores.

En la hipótesis específica 3, se observó por medio del análisis inferencial que la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente con un grado de correlación ($r = 0,683$) y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ de nivel moderado la dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. Por otro lado, se evidenció en los análisis descriptivos que hubo un acuerdo del 50% de los encuestados señalaron que se encuentra en un nivel alto, mientras el otro 50% indicaron que se encuentra en un nivel medio. Asimismo, se evidencio a Ocampor & Valencia (2017). Para optar el título en su tesis “Gestion Administrativa y la calidad de servisió al usuario, en la red de asistencia Essalud-Tumbes, 2016, universiad nacional de Tumbes”. se concluye con la pruebas de la investigacion la relación de la existencia directa entre la gestion administrativay la calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis específica 4, se demostró que la identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente con un grado de correlación ($r = 0,683$) y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ de nivel moderado al control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. Asimismo, el análisis descriptivo demostró que el 58.33% de los administradores indicaron que se encuentra en un nivel medio, mientras que el 41.67% acotaron que se encuentra en un nivel alto. Finalizando así por Mamani (2017) para obtener el titulo de tesis “Gestión Administrativa de los recursos y cumplimiento de plan de incentivo municipal del distrito de potoni azangaro, universidad jose carlos mariategui- Moquegua: periodo 2013- 2015”. concluye que existe relación entre gestión administrativa y el cumplimiento de plan de incentivos.

Para contrastar los resultados se tomó el estudio de Fernández (2015) donde señaló que el desempeño de los empleados para realizar sus actividades laborales diarias, ha sido validado. Concluyó que en el 5% es imprescindible disponer de los factores claves de éxito. Asimismo, Comas, Noriega y Medina (2014) acotaron que la implementación del procedimiento contribuyó a mejorar la eficiencia y la eficacia de la Empresa. Al final se logró disminuir un 40% el porcentaje de cumplimiento en la administración de proyectos. Finalmente, Alonso y Hernández (2006) acotaron que para el mejor rendimiento de la empresa es importante dar a sus empleados la capacitación necesaria para alcanzar el nivel competitivo deseado para poder sobrevivir en el difícil mundo de los negocios.

4.2 Conclusiones

Primera

Se concluyó que los siguientes factores claves de éxito: visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente y liderazgo de la alta dirección, influyen significativamente en una buena gestión de los administradores de proyectos de la empresa CONCAR S.A, obteniendo el resultado de correlación $r = 0,816$ de nivel alta y sig. = 0,001 < 0,05; por tanto para lograr una buena gestión de los administradores se debe poner en práctica los factores antes mencionados.

Segunda

Se concluyó que los siguientes factores claves de éxito: visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente y liderazgo de la alta dirección, influyen significativamente en una buena planificación de los Administradores de Proyectos de la

Empresa CONCAR S.A, obteniendo un resultado con un grado de correlación ($r = 0,683$) de nivel moderado y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$; por tanto para lograr una buena planificación de los administradores se debe poner en práctica los factores antes mencionados.

Tercera

Se concluyó que los siguientes factores claves de éxito: visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente y liderazgo de la alta dirección, influyen significativamente en una buena organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019. Percibiendo los resultados con un grado de correlación ($r = 0,683$) y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ de nivel moderado. Por tanto para lograr una buena organización de los administradores se debe poner en práctica los factores antes mencionados.

Cuarta

Se concluyó que los siguientes factores claves de éxito: visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente y liderazgo de la alta dirección, influyen significativamente en una buena dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. Obteniendo el resultado con un grado de correlación ($r = 0,683$) y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ de nivel moderado. Por tanto para lograr una buena dirección de los administradores se debe poner en práctica los factores antes mencionados.

Quinta

Se concluyó que los siguientes factores claves de éxito: visión sistemática de la organización, orientación a la satisfacción total del cliente y liderazgo de la alta dirección, influyen

significativamente para un buen control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. Obteniendo el resultado con un grado de correlación ($r = 0,683$) y $\text{sig.} = 0,014 < 0,05$ de nivel moderado. Por tanto para lograr un buen control de los administradores se debe poner en práctica los factores antes mencionados.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa CONCAR S.A ejecutar buenos factores claves de éxito ya es a través de ello, la empresa podrá tener competitividad dentro el mercado. Asimismo, la gestión empresarial podrá avanzar satisfactoriamente.

Se recomienda a la empresa trabajar en base a un plan, de esta manera podrá percibirse como una guía para ayudar a alcanzar los objetivos planteados, asimismo, ayudará a resolver problemáticas.

Se recomienda a la empresa asignar responsabilidades proporcionales a sus administradores, además, de pedirle ideas u opiniones con respecto a los temas a trabajar. De esta manera se hará más fácil cumplir con las metas y objetivos planteados.

Se recomienda continuar con auditorías internas, asignando a un responsable para que brinde el informe a la Gerencia y a cada jefe auditado. Estas auditorías ayudan a conocer cuáles son los errores y carencias, para que así puedan ser mejoradas y corregidas, acelerando el crecimiento empresarial de la empresa.

REFERENCIAS

- Albert, D. (2012) *Gestión organizacional: guía del estudiante* / María Elena Albert Díaz [y otros 8]. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=9&sid=57310c35-eeef-449c8749050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=upn.ebr10609426&db=cat04910a>
- Alonso López, L. Y., & Hernández Lamadrid, P. (2006). *Cómo crear ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica*.
- Alonso, L. y Hernández, L. (2016) *Cómo crear ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica*. Universidad de las Américas Puebla. México.
- Alvarez, S. (2018) *Comportamiento Organizacional Administración de personas y organizaciones*. Universidad Espíritu Santo. Ecuador.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=21&sid=57310c35-eeef-449c-8749050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.ED03283D&db=edsbas>
- Barbisan, R, García, N, Hernando, M, Mantek, P. & Teyseyre, J. (2018) *Construcción y desarrollo a partir de la diversidad. La experiencia de la cátedra de Principios de Administración, en la FCEyS-UNMDP*.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=11&sid=57310c35-eeef-449c-8749-050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.74312C4B&db=edsbas>

Bolaños Garita, Rolando. (2018) *La Reforma de la administración financiero - presupuestaria en Costa Rica.*

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=57310c35-eeef-449c-8749->

[050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.3C75245F&db=edsbas](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=57310c35-eeef-449c-8749-050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.3C75245F&db=edsbas)

Bolaños, A. y Baquerizo, M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Revista INNOVA Research Journal*, 3(2), 123-132.

Recuperado de <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/425/585>

Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. Jorge B. Benzaquen de Las Casas Profesor de CENTRUM Católica Graduate Business

<https://www.redalyc.org/html/5118/511851337005/>

Camisión Zornoza, C. & Dalmau Porta, J. (2009). *Introducción a los Negocios y su Gestión.* España. Pearson Educación.

Carrasco, Z. (2014) *Gestión financiera* / Carles Carrasco Zújar, Joan Pallerola Comamala.

[http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=57310c35-eeef-449c-](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=57310c35-eeef-449c-8749050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=upn.ebr11046405&db=cat04910a)

[8749050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=upn.ebr11046405&db=cat04910a](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=57310c35-eeef-449c-8749050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=upn.ebr11046405&db=cat04910a)

Castillo Zúñiga, J., Medina León, A., & Bonilla Freire, J. (2017). *Gestión Del Conocimiento:*

Una Vista Desde La Función Administrativa. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.478819BE&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Comas, R., & Noriega, R (2014). El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo. Universidad de Sancti Spíritus José Martí Pérez. Sancti Spíritus. Cuba.

Córdova Velásquez, P. M., & Mejía Tam, L. F. (2006). Análisis comparativo del enfoque del “Project Management Institute” (PMI) en la administración de proyectos de software (Sector Público). Universidad Nacional de Ingeniería.

Cruz, I. (2018) Desigualdad numérica entre hombres y mujeres en los consejos de administración en grandes empresas mexicanas. Universidad de Guadalajara. México. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=57310c35-eeef-449c-8749-050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edssci&AN=edssci.S1405.94362018000100282>

Cultura y administración de Recursos Humanos en América Latina Autores: Marta M. Elvira, Anabella Dávila Localización: Universia Business Review, ISSN 1698-5117, N°. 5, 2005, págs. 28-45 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1059717>

De La Cruz Bonifacio, C. A. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de proyectos aplicando el enfoque del Project Management Institute para mejorar los resultados de la Empresa Overall, Huancayo, 2017.*

Del Pilar, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la economía*, 2(1), 20-32. Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Espinach Rueda, Monserrat. (2018) Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=32&sid=57310c35-eeef-449c-8749-050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F2305195&db=edsbas>

Espinosa, C. (2012). La gestión de personas en la administración pública. Madrid : Ediciones Díaz de Santos, [2012]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat04910a&AN=upn.ebr11038647&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Fabregas, C. (2013). Identificación de factores no monetarios asociados a las pymes del sector confecciones que afectan su ingreso a mercados internacionales. Universidad Simón Bolívar

Fernández (2015). La importancia de la “Motivación Laboral” en una empresa del rubro Metalúrgico.

Ganboa, S. (2016) Gestión del éxito organizacional como estrategia de valor para minimizar la reluctancia en pymes. Universidad Simón Bolívar

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Jiménez, Alfonso. (2013) Gestión del cambio / Alfonso Jiménez.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=30&sid=57310c35-eeef-449c-8749-050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=upn.ebr11038543&db=cat04910a>

Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24, núm. 5, p. 442 – 471.

Lana, R. (2008). La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. Revista Científica "Visión de Futuro", 9 (1)

Lloverás i Moreno, M. R. (2013). Gestión de documentos en la e-administración. Elisa García-Morales. Barcelona: Editorial UOC, 2013 (El profesional de la información: 14). 112 pp. ISBN 978-84-9029-978-4. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.AE5FE3B3&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Martínez, D. (2016). Factores clave en marketing enfoque: empresas de servicios. *Revista Ciencias Humanas*, 34(12), 42-58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7161017>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dom Cien*, 3(2), 947-964. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Dom Cien*, 4(4), 206-240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Muñoz, B. (2016) Liderazgo Organizacional (D.T.) Universidad Abierta Interamericana.

Obispo, D. y Gonzales, Y. (2015). Características del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. *Revista Crescendo Institucional*, 6(1), 64-73. Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>

Pérez López-Portillo, H., Romero Hidalgo, J. A., & Mora Martínez, E. O. (2015). Factores Previos para la Gestión del Conocimiento en la Administración Pública Costarricense. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.1EF3B6CF&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Plaza, A. (2018) Introducción a la gestión de recursos humanos en la Administración pública local. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=57310c35-eeef-449c-8749-050edf1df540%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.964B9B9B>

Plaza-Angulo, J. J. (2018). Introducción a la gestión de recursos humanos en la Administración pública local. Spain, Europe. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.964B9B9B&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Raúl Comas-Rodríguez, Dianelys Nogueira-Rivera, & Alberto Medina-León. (2014). *El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo*
Robbins, Stephen P., (2009). *Administración*. México. Pearson Educación.

Shenawy, E.E.; Baker, T.; & Lemark, D.J. (2007) “A meta-analysis of the effect of TQM on the competitive advantage,” *International*

Sila, I. & Ebrahimpour, M. (2002) “An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: a literature review,” *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 19, núm. 7, p. 902-970.

Silva Lazo, A. Y., & Villegas Ortega, S. M. (2011). *Herramienta para gestión de proyectos basada en XPDL para el proyecto Competisoft: Análisis y diseño*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Solé Català, M., Casanellas Chuecos, M., Collado Sevilla, A., Pérez-Moneo, M., & Sayós i Santigosa, R. (2018). *Trabajo en equipo. Indicaciones para el desarrollo y evaluación de la competencia genérica en el grado de Gestión y Administración Pública*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.3AD52DCA&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Zambrano Rojas, E. (2018). *Gestión Administrativa Y Cumplimiento De Metas Del Programa Nacional Pais, Dos De Mayo; Periodo 2017*.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de la variable factores claves de éxito

Instrumento De Recolección De Datos Cuestionario

INTRODUCCIÓN.

| VARIABLE 1: Factores claves de éxito | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| | Dimensión 1: Visión Sistémica de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un buen sistema organizacional? | | | | | |
| 2 | ¿Cree Ud. que la visión sistemática sea importante para el éxito de una empresa? | | | | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que los procesos que realiza la empresa son los correctos para llegar al éxito? | | | | | |
| | Dimensión 2: Orientación a la satisfacción total del cliente | | | | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que los clientes son satisfechos por los servicios brindados por la empresa? | | | | | |
| 5 | ¿La empresa implementa estrategias para lograr la satisfacción en los clientes, en el presente y futuro? | | | | | |
| | Dimensión 3: Liderazgo de la alta dirección | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que la directiva administrativa de la empresa está trabajando para llevar servicios de calidad? | | | | | |
| 7 | ¿Cree Ud. que llevando una buena gestión y dirección administrativa la empresa puede llegar al éxito? | | | | | |

Anexo 2. Cuestionario de la variable gestión administrativa

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019”

| DATOS ESPECÍFICOS | |
|--------------------------|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

| VARIABLE 1: Gestión administrativa | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | Dimensión 1: Planificar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera Ud. que se están cumpliendo todas las pautas para alcanzar las metas propuesta por la empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Cree Ud. que los procedimientos son idóneos para alcanzar las metas de la empresa? | | | | | |
| | Dimensión 2: Organizar | | | | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que son distribuidas correctamente las funciones de cada personal que labora en la empresa? | | | | | |
| 4 | ¿Considera Ud. las planificaciones realizadas por la empresa se cumplen correctamente? | | | | | |
| | Dimensión 3: Dirección | | | | | |
| 5 | ¿La empresa cuenta con la capacidad de dirigir y controlar a su personal? | | | | | |
| 6 | ¿Realiza la empresa actividades recreativas para motivar a su personal? | | | | | |
| | Dimensión 4: Controlar | | | | | |
| 7 | ¿Miden los tiempos para realizar con anticipación las actividades? | | | | | |
| 8 | ¿Al identificar errores de gestión realizan las correcciones correspondientes para mejorar dicho error? | | | | | |

CAPÍTULO 3. ANEXO 3. Matriz de Operacionalización.

Matriz de operacionalización de la variable independiente - Factores clave de éxito.

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|---------------------------------|---|------------------------|--------------------|--------------|---------------------------|
| Factores claves de éxito | Los factores claves de éxito son aquellos elementos sobre los que se basa la competencia en el mercado. De acuerdo a dichos factores la empresa debe desarrollar sus capacidades distintivas y lograr ventajas competitivas, es posible encontrar factores claves para el éxito de los sistemas de gestión de calidad, sin embargo, es recomendable que se determinen de manera específica debido a que el modelo de gestión tiene características particulares (Bolaños y Baquerizo (2018, p.127). | Visión Sistémica de la | Sistemas | 1-2 | Escala Likert |
| | | organización | Procesos | 3 | |
| | | Orientación a la | Cliente | 4 | |
| | | satisfacción total del | Presente | 5 | |
| | | cliente | Calidad | 6 | |
| Liderazgo de la alta | Gestión | 7 | | | |
| | | dirección | | | |

Matriz de operacionalización de la variable dependiente – Gestión administrativa.

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición |
|-------------------------------|--|-------------|---------------------------|-------|--------------------|
| Gestión administrativa | La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos (Del Pilar, Ramírez y Calderón, 2017, p.26) | Planificar | Metas | 1 | Escala Likert |
| | | | Procedimientos | 2 | |
| | | Organizar | Distribución de funciones | 3 | |
| | | | Planificaciones | 4 | |
| | | Dirección | Dirigir y controlar | 5 | |
| | | | Motivar | 6 | |
| | | Controlar | Medición | 7 | |
| | | | Corrección | 8 | |

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA |
|--|--|--|---|---|
| ¿Cuáles son los factores claves de éxito para una buena gestión de los administradores de proyectos de la empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019? | <p>GENERAL</p> <p>Identificar cuáles son los Factores Claves de Éxito para una buena Gestión de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> | <p>GENERAL</p> <p>La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la Gestión Administrativa de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> | <p>Factores claves de éxito</p> <p>Los factores claves de éxito son aquellos elementos sobre los que se basa la competencia en el mercado. De acuerdo a dichos factores la empresa debe desarrollar sus capacidades distintivas y lograr ventajas competitivas, es posible encontrar factores claves para el éxito de los sistemas de gestión de calidad, sin embargo, es recomendable que se determinen de manera específica debido a que el modelo de gestión tiene características particulares (Bolaños y Baquerizo (2018, p.127).</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: NO es experimental, utilizando el método longitudinal.</p> <p>TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Técnica: la encuesta Instrumento: Cuestionario</p> |
| | <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> | <p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> | | |
| | <p>Identificar los Factores Claves de Éxito para una buena planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> | <p>La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la planificación de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> <p>La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la organización de los</p> | <p>Gestión administrativa es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos (Del Pilar, Ramírez y Calderón, 2017, p.26)</p> | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | <p>Identificar los Factores Claves de Éxito para una buena organización de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> <p>Identificar los Factores Claves de Éxito para una buena dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> <p>Identificar los Factores Claves de Éxito para un buen control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> | <p>Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> <p>La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente la dirección de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019.</p> <p>La identificación de los Factores Claves de Éxito mejora significativamente el control de los Administradores de Proyectos de la Empresa CONCAR S.A. ubicada en Miraflores – Lima 2019</p> | | |
|--|--|---|--|--|

● ANEXO N° 3. Validación de Experto

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
EVALUACIÓN DEL PROFESIONAL ELEGIDO

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y método de solución.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Bueno | | | | Muy Malo | | | | |
|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|----|---|----|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión | | | | | | | X | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | | | | | X |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | | | | | | X |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | | | | | | X |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | | | X | | |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | | | 6 | | 12 |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | | | 18 | | |

Observaciones:.....

Atentamente,
Manuel Alberto Torres Tarazona

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
EVALUACIÓN DEL PROFESIONAL ELEGIDO

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y método de solución.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Bueno | | | | Muy Malo | | | | |
|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|----|---|----|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión | | | | | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | | | | X | |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | | | | | | X |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | | | | | | X |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | | | X | | |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | | | 6 | | 12 |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | | | 18 | | |

Observaciones:.....

Atentamente,
Manuel Alberto Torres Tarazona

“FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019”

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
EVALUACIÓN DEL PROFESIONAL ELEGIDO


Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y método de solución.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Bueno | | | | | Muy Regular | | | | |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-------------|---|---|----|----|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilite su comprensión | | | | | X | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | | | | | | X |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | | | | | | X | |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | | | | | | | X |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | | | | | | X |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | | | | | 3 | 16 |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | | | | | 19 | |

Observaciones:

Acreditado:

Roger Inga Goicochea

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
EVALUACIÓN DEL PROFESIONAL ELEGIDO


Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA BUENA GESTIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN PROYECTOS DE LA EMPRESA CONCAR S.A. UBICADA EN MIRAFLORES – LIMA 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y método de solución.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy Bueno | | | | | Muy Regular | | | | |
|---|---|-----------|---|---|---|---|-------------|---|---|----|----|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado que facilite su comprensión | | | | | | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | | | | | X | |
| 3. CONSISTENCIA | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | | | | | | | X |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | | | | | | | X |
| 5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | | | | X | | |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | | | | | 6 | 12 |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | | | | | 18 | |

Observaciones:

Acreditado:

Diana Guillén Escivo
DNI 4500066

ANEXO. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

N
UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE


**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**

Yo Katherine Carolina Garmín Hernández
(Nombre del representante del área de la empresa)
Identificado con DNI: 02200001, en mi calidad de Gerente de Administración y Finanzas
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
del área de Administración y Finanzas
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución Concar S.A.
(Nombre de la empresa)


con R.U.C. N° 20349143921, ubicada en la ciudad de A. Miraflores
4957 - Miraflores

OTORGO LA AUTORIZACIÓN.
Al señor Tolia Torres Acosta
(Nombre completo del egresado)
Identificado con DNI N° 10174819 egresado de la carrera de Administración
(Nombre de la carrera profesional)
para que utilice la información del área de Administración de Proyectos
(Nombre del área de la empresa)
de esta empresa/institución,
(Nombre completo del área)
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

12 de Setiembre del 20 19


Firma del Representante de la Empresa
DNI: Katherine Garmín
APROBADO
CONCAR S.A.

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 10174819

Código: COR-F-REC-VAC-05-04 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 05/05/2018
Pág.: 1 de 1 Versión: 01