



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DEL RUBRO  
FINANCIERO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, EN EL  
AÑO 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Nathalie Romero Ludeña

**Asesor:**

Mg. Lester Alberto Obispo Sotomayor

<https://orcid.org/0000-0002-0832-3301>

**Lima – Perú**

**2022**

## **JURADO EVALUADOR**

Jurado 1	<b>MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ALDO RAFAEL MEDINA GAMERO</b>	<b>40882167</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ANGELA GIOVANNA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

*A la memoria de todos los profesionales de la salud que ofrendaron su vida para salvar la vida de muchos peruanos durante la pandemia del COVID- 19 que azotó nuestro país.*

*Nathalie*

## AGRADECIMIENTO

*A mi señora madre, por su soporte en los momentos más difíciles, por tener siempre para mi una palabra de comprensión y cariño.*

*A mi hermano Edinson por su apoyo en cada etapa de mi carrera, y por cada consejo dado cuando más lo necesitaba.*

*A mi asesor Lester Obispo por sus enseñanzas y orientación en el desarrollo de esta investigación.*

*A mi compañero de estudio Alexander Rivera, por haberme enseñado que puedo lograr todo lo que me proponga.*

*Nathalie.*

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática .....	9
1.2. Antecedentes de la investigación .....	13
1.3. Bases teóricas .....	21
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Objetivo de investigación .....	31
1.6. Justificación .....	32
<b>CAPITULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
2.1. Tipo de investigación .....	33
2.2. Población y Muestra .....	34
2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos .....	36
2.4. Aspectos éticos .....	40
<b>CAPITULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Discusión .....	55
4.2. Implicancias .....	60
4.3. Limitaciones .....	61
4.4. Conclusiones .....	62
4.5. Recomendaciones .....	64
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Resultados más relevante por dimensión de la variable gestión administrativa. _____	41
<b>Tabla 2</b> Se dispone de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos dentro de la entidad del rubro financiero. _____	43
<b>Tabla 3</b> Se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional. _____	44
<b>Tabla 4</b> Los colaboradores de cada área asumen eficientemente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones. _____	45
<b>Tabla 5</b> Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional. _____	46
<b>Tabla 6</b> Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área. _____	47
<b>Tabla 7</b> Todas las funciones y responsabilidades de cada área se llevan a cabo de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador. _____	48
<b>Tabla 8</b> Se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos. _____	49
<b>Tabla 9</b> Los jefes de cada área comunican asertivamente los objetivos de la organización y toman en cuenta las necesidades y/o expectativas de los colaboradores. _____	50
<b>Tabla 10</b> Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de las gerencias. _____	51
<b>Tabla 11</b> La evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno. _____	52
<b>Tabla 12</b> Se han programado capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados. _____	53
<b>Tabla 13</b> Se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar el estado de los procesos y actividades. _____	54
<b>Tabla 14</b> Matriz de Operacionalización de la variable gestión administrativa _____	70
<b>Tabla 15</b> Matriz de Consistencia _____	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Porcentaje de resumen de resultados de la variable gestión administrativa _____	42
<b>Figura 2</b> Porcentaje de disponibilidad de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos dentro de la entidad del rubro financiero. _____	43
<b>Figura 3</b> Porcentajes de actividades definidas para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional. _____	44
<b>Figura 4</b> Porcentajes de eficiencia en las labores y tareas vinculadas por parte de los colaboradores. _____	45
<b>Figura 5</b> Porcentajes de conocimiento de los colaboradores del área acerca del organigrama funcional. _____	46
<b>Figura 6</b> Porcentaje de cumplimiento del reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área. _____	47
<b>Figura 7</b> Porcentaje de funciones y responsabilidades de cada área en relación con el perfil de puesto de cada colaborador. _____	48
<b>Figura 8</b> Porcentaje de cumplimiento de las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos. _____	49
<b>Figura 9</b> Porcentaje de comunicación asertiva de los jefes de cada área acerca de los objetivos de la organización de acuerdo a las necesidades y/o expectativas de los colaboradores. _____	50
<b>Figura 10</b> Porcentaje de participación activa de los colaboradores del área en la toma de decisiones de las gerencias. _____	51
<b>Figura 11</b> Porcentaje de evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno. _____	52
<b>Figura 12</b> Porcentaje de programación de capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados. _____	53
<b>Figura 13</b> Porcentaje de generación de indicadores de gestión para la comprobación del estado de los procesos y actividades. _____	54

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es describir cómo se realiza la gestión administrativa de una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro, en el año 2022

En la metodología el diseño de la investigación es descriptiva, transversal y de carácter no experimental. Se manejó una muestra censal conformada por 40 colaboradores de una entidad del rubro financiero. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario fue aceptado por tres expertos de la UPN.

En los resultados se encontró que la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa logró una valoración muy alta, con un 96.25%, seguidamente la dimensión organización, en su indicador manual de funciones, adquirió una valoración muy alta, con un 86.25%, la dimensión dirección, en su indicador responsabilidad, alcanzó una valoración alta con un 83.75%, y finalmente la dimensión control, en su indicador medición de resultados logró una valoración muy alta con un 81.25%.

Las conclusiones determinaron que se realiza una gestión administrativa muy favorable en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro.

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



## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, la gestión administrativa genera interés en vista de que muchas empresas buscan fortalecer la gestión financiera pues esta constituye un pilar primordial para que una compañía crezca, por esta razón las organizaciones buscan asesoramiento en gestión administrativa con el propósito de que tengan una actividad preponderante en el sector financiero y también para conseguir mejor resultado estratégico (Hilkens & Gray, 2018).

En la actualidad, en el plano internacional, las empresas tienen la necesidad de mantener una organización correcta en el área administrativa y financiera, por lo que las empresas deben tener un modelo de gestión que permita mejorar el rendimiento del personal con una organización estructural, funcional y operativa de manera que se vea reflejado el desempeño del personal en el rendimiento financiero, estableciendo políticas y procesos que lleven a cabo un manejo correcto de los recursos financieros y administrativos (Valle et al., 2021).

Dentro del ámbito global se ha encontrado que en algunas empresas existe muy bajo control y evaluación de las actividades que se realiza dentro de sus operaciones, lo que provoca la existencia de múltiples errores que impiden alcanzar con éxito niveles aceptables de rentabilidad, solvencia, liquidez y eficiencia, así como conocer la real situación por la que atraviesan algunas compañías, con el propósito de medir la efectividad, eficiencia y economía de las gestiones operativas y financieras para una toma de decisiones acertadas (Zambrano & Concha, 2021).

Las finanzas internacionales están establecidas por el manejo del dinero que traspasan fronteras a través de grandes economías mundiales y finanzas corporativas. Estos organismos difundidos de crédito, manejan inversión para ser colocados en los proyectos y políticas de gobierno de cada país y controlar los diferentes mercados. Es a través de la descentralización económica de los gobiernos regionales y locales que se ejecuta el gasto público con la responsabilidad de resguardar el dinero, distribuirlo de acuerdo a las necesidades y planificación. Todo esto se da mediante la eficiente aplicación del sistema integrado de administración financiera que admite localizar, confinar acciones anómalas y establecer posturas correctivas por parte de la entidad de control y fiscalización responsable. Aún a pesar la gestión financiera puede ser deficiente ya que existe un comportamiento irresponsable, desordenado y desmesurado del gasto de los recursos que supera el ingreso directamente recaudado y las transferencias, señalado por Aguilar et al., (2020). Toda empresa, debe tratar de asumir la responsabilidad de establecer una dirección y coordinación lógica, sobre el uso correcto de herramientas contables y administrativas, ya que de esto dependen su crecimiento, teniendo en cuenta las metas por cumplir, fijando un plan de manejo para llevar en orden sus objetivos organizacionales (Sena & Vizcaino, 2020).

Es las situaciones de crisis coyunturales la gestión administrativa de las empresas debe ser parte de la solución y no sumar problemas burocráticos de los que la emergencia genera, cuidando su competitividad en el mercado. La gestión administrativa plantea una sinergia constante de acciones enfocadas en el mejor uso de los recursos de la organización, los cuales, al no ser ilimitados requieren de decisiones acertadas que incidan positivamente en los resultados. Entre las acciones empresariales positivas se encuentra la responsabilidad social empresarial, la cual, desde un enfoque humano, ético y transparente, debe entrar en escena y tomar lugar dentro del combate

a la situación negativa, acción que permitirá no solo ahondar esfuerzos, sino también aportar a la presencia de la organización en el mercado (Galarza et al., 2020).

La importancia de la gestión administrativa y el crecimiento empresarial en las pequeñas y medianas empresas, ha sido de vital importancia en el contexto del mundo globalizado. Por intermedio de esta actividad empresarial se van canalizando nuevas estrategias de desarrollo, en concordia con sus propios modelos de gestión administrativa y empresarial. El crecimiento se dará cuando las empresas dispongan de mecanismos de acceso a los mercados: la asociatividad empresarial, la comercialización, la promoción de exportaciones y la información; todo lo cual puede encaminarse positivamente con una adecuada dirección y gestión empresarial que lleve a cabo la planeación de las actividades y recursos, establezca una organización estructural y funcional que permita las actividades del giro empresarial; se tomen las decisiones más adecuadas por parte de la dirección; se coordinen todos los elementos y controlen los recursos en forma continua (Calderón et al., 2018).

Debido a la gran necesidad de la gestión de los diferentes gastos de las organizaciones varias empresas optan por el asesoramiento para la optimización de costos y gastos, teniéndose datos preocupantes, como del estudio sobre Gestión de Crisis de Improven, referente a la gestión administrativa donde se encontró que el 68% de las empresas la detectan y reaccionan muy tarde, cuando los resultados ya están resentidos y el margen de reacción es estrecho o inexistente limitando las opciones y sometiendo a la empresa a una tensión extrema y obliga a tomar decisiones drásticas y poco planificadas (Calle, 2019).

Es necesario que la gestión administrativa ponga a disposición los medios financieros, productivos, humanos, logísticos, de liderazgo, planificación u otro, de acuerdo a la fortaleza de la organización y sus posibilidades dentro un ámbito socialmente responsable. Las empresas no son entes aislados y que su accionar tiene incidencia en el entorno en el que se desenvuelven, lo cual es además percibido positivamente por los usuarios y podría ser retribuido posteriormente (Santos, 2020).

El gobierno peruano aprobó en el año 1989 la Ley de Simplificación Administrativa y su reglamento. La ex presidenta del Consejo de Ministros, Violeta Bermúdez, indicó que esta norma define la simplificación administrativa como el principio que obliga a eliminar los obstáculos y costos innecesarios para la sociedad. para impactar en la vida cotidiana de las personas se impulsó en 2017 la reforma regulatoria en el Perú, con la revisión de los procedimientos administrativos del Ejecutivo. Los resultados muestran la eliminación de un 30% de trámites y más de 1300 requisitos. El proceso de simplificación administrativa ha sido puesto en marcha para brindar mejores servicios a la ciudadanía, así como a las pequeñas, medianas y grandes empresas, registrándose un ahorro total estimado de más de 290 millones de soles en favor de la ciudadanía y las empresas (Banco de Desarrollo de América Latina, 2021).

Por lo expuesto anteriormente la presente investigación se encargará de describir los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro, en el año 2022, el análisis se centrará en las 4 dimensiones del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

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

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Lara (2021), en la ciudad de Latacunga, Ecuador, en un Informe de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, planteó como objetivo general: diseñar un modelo de gestión administrativa para la Asociación de Productores Artesanales “La Victoria” del cantón Pujilí. La metodología se encuadra dentro de un enfoque cuantitativo, a través de la aplicación del método deductivo, el tipo de investigación fue descriptiva-explicativa, con un diseño de campo, asimismo se complementa mediante técnicas de investigación documental para el análisis respectivo; la población de estudio estuvo compuesta por los que conforman la Asociación de Productores Artesanales “La Victoria” del cantón Pujilí, de quienes se extrajo una muestra representativa de 97 artesanos, a quienes se les destinó una encuesta tipo escala de Likert. La efectividad se consiguió a través del juicio de expertos, y del cuestionario la confiabilidad con el Coeficiente Alfa de Cronbach, con una escala del 0,853, dentro del nivel de Fiabilidad Muy Alta. En las conclusiones se corroboró que la asociación es una clase de organización distinta comparadas a otras empresas y bajo desde ese concepto, su naturaleza y entidades que la regulan, deben trabajar para originar un valor agregado que lejos de realizar cambios vertiginosos, pueda ayudar a lo que significa como organización social, artística, manteniendo su esencia.

Flores (2018), en la ciudad de Ambato, en una investigación para obtener el título de magister en gestión empresarial planteó como objetivo general de su investigación: identificar los indicadores de gestión administrativa con los que cuentan las empresas comercializadoras de productos de primera necesidad en la ciudad de Ambato. En la metodología la investigación es

descriptiva, con un enfoque cuantitativo. La técnica para recolección de datos fue la encuesta en donde se recopilaron datos para describir la situación de la empresa. En los resultados se encontró que el 33% plantea que dentro de la empresa no cuenta con un grupo de trabajo que controle, evalúe y dirija el cumplimiento de las actividades anteriormente planificadas, situación que frena la realización de estrategias de coordinación y desarrollo por áreas lo que imposibilita alcanzar esfuerzos en conjunto que admitan un acatamiento de las actividades planificadas. En las conclusiones se evidenció que las empresas comercializadoras de productos de primera necesidad en la ciudad de Ambato no cuentan con uso de indicadores de gestión administrativas lo cual afecta directamente los resultados requeridos en la gestión de la organización lo que no les permite alcanzar a las metas planteadas como empresa.

Campoverde (2017), en la ciudad Santo Domingo - Ecuador, en una tesis para obtener el título de Ingeniera en empresas y administración de negocios, otorgado por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, trazó como objetivo general: mejorar la Organización Laboral de la empresa “AUMAPROC” S.A. de la ciudad de Quito, a través de un Modelo de Gestión Administrativa. La organización tiene ventaja competitiva por sus precios bajos y por ser innovadores en su propuesta de servicios, pero se ha evidenciado que hay una mala organización de los que conforman la empresa, para conocer la problemática y dar solución a ello, se manejó la metodología de tipo de investigación descriptiva no experimental y con un enfoque cuantitativo y cualitativo, ya que son un número reducido participaron los 50 colaboradores. Para la compilación de datos, se manejó como técnica la observación, la entrevista y la encuesta, teniendo las siguientes guías: una guía de observación, guía de entrevista y un cuestionario de 10 preguntas. En los resultados se corroboró que existe una mala organización, el 50% de los encuestados indican que

no hay un buen clima laboral, el total de los colaboradores respondieron que no cuentan con un manual de funciones, pero si recibieron inducción cuando se incorporaron a la empresa, los colaboradores han considerado que la aplicación de un modelo de gestión llevara implantar mejoras administrativas dentro de la organización. En las conclusiones se comprobó que la puesta en práctica de la propuesta de mejora ofrecerá varios beneficios a la organización debido a que está preparada en base a las directrices propias de las habilidades de un buen administrador de empresas, adicionalmente estas estrategias han sido elaboradas de acuerdo con las necesidades de la compañía, por ende, mejorará el clima laboral, calidad de vida de los colaboradores para beneficio de la empresa.

Morán (2019), en la ciudad de Guayaquil, en un trabajo para obtener el título de magister en gestión empresarial esbozó como objetivo general de su estudio: Proponer un modelo de gestión por procesos, que permitan operativizar las actividades académicas y administrativas para el mejoramiento de la calidad de la educación que ofrece la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil. En la metodología la investigación es descriptiva con un enfoque cuantitativo. La facultad cuenta con 695 colaboradores, para la muestra se optó por el método no probabilístico por conveniencia al total de la población. Se usó la encuesta para recopilar la información necesaria. En los resultados se halló que el 63% del personal docente indicaron que no están correctamente definidas las funciones en el manual de funciones y un 15% indica que si está correctamente descrita, asimismo el 75% del personal administrativo encuestado no han asistido a capacitaciones realizadas por la Universidad de Guayaquil para la adecuada gestión administrativa en sus distintas facultades, el 25% indican que si han asistido a capacitaciones realizadas por la Universidad de Guayaquil para la adecuada gestión administrativa

en sus distintas facultades, el 63% de los docentes no tienen un cronograma definido, el 53% de los docentes indican que no hay refuerzo de las actividades o participaciones académicas que son generadas en la facultad, el 37% indican que tiene capacitación cada seis meses, el 44% de los encuestados califican al área administrativa como mal o muy mal. En las conclusiones se evidenció que no cuentan con procesos definidos, existe carencia de metodología de enseñanza para los estudiantes, esto conlleva por una mala gestión dentro de la facultad.

Álvarez (2017), en la ciudad de Ambato, en un proyecto de investigación que antecede a la obtención del título de ingeniero en empresas y administración de negocios bosquejó como objetivo general de su trabajo: delinear un modelo de gestión administrativo que permita incrementar la rentabilidad en la “Distribuidora Álvarez”. Para la metodología empleada en este estudio se utilizó la información que se consiguió de la empresa y que correspondió a la investigación de campo mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos, entre las que se tomó en cuenta la aplicación de cuestionarios y la observación directa, la cual conllevará a tener una determinación más clara sobre la situación real de la organización. Dentro de los resultados se encontró que el 36% de los empleados revelaron que la empresa tiene un manejo administrativo muy bueno, y un 6% que este es de calidad; en cambio el 29% señalaron que el manejo administrativo es bueno, un 16% precisó que es malo, un 10% indicó que es muy malo y un 3% respondió que es pésimo, asimismo el 90% de los empleados indicaron que si era necesario mejorar la gestión administrativa de la empresa y un 10% que indicó que no debería tener cambios. En las conclusiones se estableció que la implementación de un modelo de gestión administrativo contribuye efectivamente a la empresa al instaurar objetivos claros con relación a la



implementación de los procesos administrativos de la distribuidora Álvarez, con el fin de tener un aumento en la rentabilidad y por ende un crecimiento en el mercado.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Hernández (2022), en la ciudad de Lima, en un trabajo de investigación para optar al título profesional de: Licenciada en Administración planteó como objetivo general: describir cómo se realiza la gestión administrativa en el área de cobranzas de una empresa de servicios de certificación de calidad en la ciudad de Lima, en el año 2021. En la metodología el diseño de la investigación es descriptiva, transversal y de carácter no experimental. Se operó una muestra no probabilística por conveniencia constituida por 35 empleados, la investigadora que realizó el mencionado trabajo utilizó las siguientes técnicas: encuesta y cuestionario. En los resultados se halló que la dimensión planificación, obtuvo una apreciación muy alta, con un 95.24%; seguida de la dimensión organización alcanzó una valoración muy alta, con un 91.43%; la dimensión dirección, consiguió una alta valorización con un 60.71%, y la dimensión control logró una valoración media, con un 49.52%. En conclusión, para los colaboradores existe una buena gestión administrativa en el área de cobranzas, tienen claras las políticas y funciones de cada colaborador dentro del área, pero en la dimensión control, en su indicador de supervisión de actividades realizadas en la cuenta por cobrar se ha visto afectada por el bajo compromiso de los ejecutivos de ventas, perjudicando en la rentabilidad de la compañía.

Vargas (2021), en la ciudad de Lima en un trabajo de investigación para optar al título profesional de: Licenciada en Administración trazó como objetivo general: Describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020. En la metodología de este

estudio el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. La población está conformada por 30 colaboradores y es una muestra no probabilística por conveniencia. Para esta investigación utilizaron las siguientes técnicas: encuesta y cuestionario estructurado por ítems, validado por tres especialistas de la Universidad Privada del Norte. En los resultados determinaron que la dimensión de dirección, en su indicador liderazgo obtuvo una mayor calificación con un porcentaje de 96.65%; seguido de la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa con una valoración del 95.00%; en tercer lugar, se ubicó la dimensión organización, en su indicador estructura organizacional con un 89.95%, y últimamente la dimensión control, en su indicador evaluación, con una valoración del 78.35%. En las conclusiones se comprobó que un elevado número de colaboradores afirmaron que se cuenta con una gestión administrativa aceptable, donde también tienen en claro las políticas y objetivos de la organización.

Alegría (2019), en la ciudad de Lima, en una investigación para optar el grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, el objetivo central fue comparar la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga y depósito temporal Lima 2019. La metodología que se empleó es de tipo cuantitativa y con un enfoque descriptivo. Se recolectaron datos y se utilizó una encuesta, que contenía un cuestionario de 22 preguntas y fueron aplicados a los 200 colaboradores estimados en la muestra. Los resultados se ha determinado que, de los encuestados, en la empresa de transporte de carga, un 65% indica que el manejo de la gestión administrativa ha sido regular, un 33% ha indicado que el manejo ha sido bueno y solo un 2% ha indicado que el manejo es pésimo, sin embargo, para los trabajadores de depósito temporal el 53% indican que tienen una buena gestión administrativa y un 47% indicaron que ha sido regular. En las conclusiones se estableció que existen diferencias en las ejecuciones de sus gestiones

administrativa de la empresa de transporte, asimismo identificaron que en la empresa de depósito temporal en gestión administrativa obtuvieron un resultado bueno, sin embargo, en la gestión operativa se detectó que ambas compañías no tienen una buena planificación, no utilizan correctamente los recursos, no hay una buena comunicación con el personal. Se han observado que estas organizaciones no operan adecuadamente por no contar con una buena gestión, que los gerentes no tienen un buen liderazgo, dando lugar a que no se cumplan con los objetivos organizacionales.

Villegas (2019), en la ciudad del Cusco, en una tesis para optar al título profesional de licenciado en administración bosquejó como objetivo general de su estudio: describir la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Anta, en el periodo 2019. En la metodología es un estudio de nivel descriptivo, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, se recopilieron datos y se encuestó a 39 colaboradores que ocupan los siguientes cargos: gerenciales, directivos y jefaturas en la municipalidad. En los resultados que se obtuvo con un promedio de 2.66 los colaboradores indicaron que es regular la gestión administrativa que realiza en la entidad; también se observa que la dimensión de dirección tiene un promedio de 2.48 siendo el más bajo, donde se evidencia que para la mayoría de los colaboradores no hay liderazgo y por ende no hay buena comunicación con el personal, la dimensión control cuenta con un promedio de 2.64 y se ubica en el nivel regular, la dimensión planeación con 2.86 como promedio tiene un nivel regular; por último, la dimensión organización con un promedio de 2.8 se ubica también en un nivel regular. En las conclusiones las dimensiones presentan debilidades para la variable, teniendo a la dimensión dirección con el promedio más bajo, debido a que no se busca el compromiso de los colaboradores por no contar con un buen líder; seguido de la dimensión de control, ya que no

realizan supervisión constante a los empleados sobre su desempeño laboral y no toman medidas correctivas, la dimensión de organización también presenta una tendencia no muy buena, la entidad no se encuentra debidamente formalizada, teniendo documentos de gestión desactualizados y que no se adaptan a la realidad de la organización y finalmente, los planes no son conocidos por todos los colaboradores y en consecuencia, es necesaria la adopción de medidas y acciones tanto correctivas como preventivas, a fin de solucionar las dificultades evidenciadas como resultado de la investigación.

Huamán (2018), en la ciudad de Cajamarca Perú, en una tesis para optar el título profesional de Bachiller en Administración, el objetivo general de la investigación es conocer la gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018. En la metodología, la investigación utilizó un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, se aplicará la encuesta a toda la población donde la muestra está conformada por 33 personas. Para mejorar la información requerida, se validaron los instrumentos, mediante la técnica de opinión de expertos y la confiabilidad del alfa de Cronbach. Al obtener los datos se comprueba que la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca, se efectúa parcialmente, en vista de que el proceso de gestión administrativa es incompleto, según se aprecia en sus dimensiones en las cuales no llegan al 50% de su progreso. En los resultados el 63.3% de los colaboradores encuestados perciben que algunas veces no se ejecuta una gestión administrativa, sin embargo el 21.2% indican que si hay una buena gestión administrativa y el 6.1% observa que siempre se efectúa una Gestión administrativa. En las conclusiones se determina que la gestión administrativa del instituto se lleva a cabo de manera parcial, ya que no se cumple de forma correcta con el proceso de gestión.

## **1.3. Bases teóricas**

### **1.3.1. Definiciones**

#### **A) Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es la creación de una estructura organizacional y un sistema de control que permita lograr eficiencia y eficacia elevadas, tomado como base el sistema de relaciones laborales y de mando que controla la forma en que los colaboradores utilizan los recursos para alcanzar las metas de la organización (Jones & George, 2019).

Por otra parte, la gestión administrativa es un proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos de una organización con el propósito de alcanzar la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en el logro de sus objetivos, para conseguir la máxima eficiencia (Munch, 2018).

Asimismo, definen la gestión administrativa como la estructura de las acciones de trabajo que se ejecutan de manera eficiente con los colaboradores. En la gestión administrativa los procesos de coordinación cumplen una función determinada para alcanzar los logros de los objetivos de una organización otorgando aprobación a las actividades y tratando de hacer posible una verdadera interacción con los empleados que participan en la implementación de los planes estratégico, por lo que se hace imprescindible contar con elementos humanos debidamente preparados para las capacidades en gestión administrativa con pleno conocimiento de su entorno, de tal forma que se planteen desafíos y responsabilidades, dado que también componen un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo (Robbins & Coulter, 2018).

La gestión administrativa son aquellas funciones clave que conforman un proceso racional y ordenado del cual surgen las tareas de diseñar y ejecutar las estrategias que permitan mantener la actividad funcional de la organización. El equipo encargado de la administración orienta la dirección en la cual debe encaminarse la organización desarrollando los planes estratégicos (Thompson & Janes, 2018).

### **1.3.2. Teorías administrativas vinculadas a la gestión administrativa**

#### **A) Teoría científica de Taylor 1911**

Frederick Winslow Taylor, considerado el “Padre de la administración”, desarrolló una de las teorías organizacionales más importantes concentrando su atención su atención en la organización científica del trabajo, fomentando la racionalización del trabajo obrero, con la coordinación de esfuerzos dentro de una sistematización de los métodos de producción, Taylor planteó los principios de la administración científica en sus trabajos y que en toda organización deben regir y que son: 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que aún se encuentran vigentes con algunas modificaciones en la actualidad.

#### **B) Teoría de las relaciones humanas de Elton mayo 1950**

Para el autor Elton Mayo, el trabajo se basa en la teoría de las relaciones humanas, la cual se analiza a la organización como un grupo de personas, haciendo énfasis en los individuos desde una perspectiva de psicología, con la delegación plena de la autoridad, en la autonomía del trabajador, en la confianza, con énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y confianza en las personas.

### **C) Teoría de la administración por objetivos Peter Drucker (APO) 1954**

Esta teoría se enfoca los principios que desempeñan la administración como un papel equivalente y que consiste en la orientación de dirigir y controlar todo el esfuerzo de cada colaborador mediante su objetivo planteado de manera que obtenga resultados positivos, para el bien común de un equipo de trabajo. Es un procedimiento basado en el direccionamiento de esfuerzos mediante la planeación y control, con el propósito de conocer y definir en qué situación se encuentra la organización y hacia dónde quiere llegar (Drucker, 1970).

### **1.3.3. Dimensiones**

#### **A) Planeación**

La planeación es la escogencia entre futuras alternativas de curso de acción para una empresa en su conjunto y para cada departamento de ella constituye una sólida base para la organización. Es en si un procedimiento formalizado que tiene por objetivo producir un resultado coordinado bajo la forma de un sistema integrado de decisiones (Prieto & Therán, 2018).

Asimismo, precisan a la planeación como la forma como se establecen las estrategias para lograr dichos objetivos y el despliegue para estructurar estos planes de tal forma que se puedan integrar y coordinar actividades de trabajo en un tiempo determinado. En esta etapa se requieren tomar decisiones, para elegir una acción de entre varias alternativas para que los planes, proporcionen un enfoque racional y se usen para alcanzar los objetivos preseleccionados (Robbins & Coulter, 2018).

La planeación forma parte de las decisiones de carácter general que expresan los lineamientos fundamentales de las prioridades que se hacen a estas formulaciones con la consiguiente asignación de recursos, las estrategias de acción y el conjunto de medios e instrumentos que se van a emplear para alcanzar los resultados esperados (Torres & Torres, 2016).

## **B) Organización**

La organización es el proceso de dividir el trabajo en un objetivo común y regularizar el logro de resultados, es el acto de concertar habilidades, posibilidades técnicas, experiencia, recursos y todos los factores que pueden convertirse en resultados. Se debe tener especial cuidado en esta etapa porque involucrar a las personas, lo cual es necesario para crear un ambiente de trabajo adecuado (Obregón, 2021).

Para el autor Munch (2018), la organización es la actividad que consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos pendientes a la simplificación de las labores. Se busca coordinar y optimizar las funciones con los recursos tratando de que el funcionamiento de las actividades de la empresa sea más fácil para quienes están involucrados en sus actividades.

Precisa que la gestión administrativa es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, organización, dirección y control en las empresas para lograr los propósitos y metas establecidas, ya que esta beneficia la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de recursos materiales y de las instalaciones; también



nos indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas detectados (Torres & Torres, 2016).

### **C) Dirección**

En la fase del proceso administrativo, también es entendida como un liderazgo, como la acción de guiar a los colaboradores en la ejecución de las actividades establecidas, como parte de la implementación de los planes estratégicos. Se puede afirmar que en esta etapa se realizan todos los procesos para que todas las áreas funcionen correspondientemente. Es el propósito de trabajar con responsabilidad por lo que debe existir una mayor comunicación entre el gerente y los colaboradores dentro de las labores que realizan (Huamán, 2018).

La dirección como función involucra que los colaboradores de una organización puedan desarrollar sus actividades para así alcanzar los objetivos establecidos, por lo que es indispensable contar con una serie de condiciones de liderazgo y de buenas relaciones entre, los integrantes de la plana gerencial y los colaboradores, mediante la supervisión, comunicación interna y la motivación. para garantizar el éxito (Prieto & Therán, 2018).

Asimismo, la dirección es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral, por lo tanto, la eficacia del control también determinada el nivel de su contribución al logro de las metas por parte de los empleados y los gerentes de la organización. Es importante porque ayuda a motivar a los empleados mediante un liderazgo efectivo, también porque es la única forma en que los gerentes pueden evaluar si las metas no se están alcanzando de no ser así establecer las razones, esta función resulta evidente en tres áreas específicas: la planeación, el

empoderamiento de los colaboradores y la protección del centro de trabajo (Robbins & Coulter, 2018).

#### **D) Control**

Es el proceso administrativo que se ocupa de la renovación de cualquier medida que tome la dirección general y los responsables de la organización, para poder administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de que se alcancen los objetivos y metas establecidas con anterioridad y se corrijan las desviaciones entre lo planeado y lo logrado evitando que se repitan (Arroyo & Guzmán, 2019).

Definen el control como la última fase del proceso administrativo, a través del cual se verifican los resultados obtenidos en relación a lo establecido en la etapa de planeación, con el objetivo de corregir errores que produzcan desviaciones, por los que se tengan que reiniciar el proceso; por ello, lo adecuado es saber elegir y utilizar técnicas y tipos de control que propicien la máxima satisfacción de los clientes, del personal, la sociedad y de los responsables de la empresa. El control es de suma importancia dado que: sirve para evidenciar la efectividad de la implementación de los planes estratégicos, promoviendo el aseguramiento de la calidad y garantizando el cumplimiento de las metas (Chávez & Huamán, 2018).

La función del control dentro de la gestión administrativa implica que la plana gerencial busca asegurar el correcto cumplimiento de los planes estratégicos, corrigiendo las desviaciones que puedan producirse e incluso examinando los propios procedimientos si es preciso, para ello es necesario medir, analizar y evaluar los resultados de la ejecución de las distintas actividades (Rico & Navarro, 2017).

### **1.3.4. Indicadores**

#### **A) Planificación estratégica**

Para la obtención de los objetivos organizacionales se elabora una Planeación estratégica en el que se considera las correspondientes etapas, como los objetivos y las acciones, los recursos materiales y económicos, los responsables y participantes, así como el tiempo de realización, todo para contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa (Mendoza, 2018).

#### **B) Planificación operativa**

La planeación operativa es un proceso en el cual se toma la decisión de los pasos a seguir y hacer para conseguir los objetivos establecidos en la etapa de la planeación estratégica. En esta etapa es necesario la elaboración de un plan que contenga todas las actividades que sean ineludibles completar para cada resultado esperado y los objetivos estratégicos generales (Stsepanets, 2022).

#### **C) Planificación funcional**

La planificación funcional busca como emplear y aplicar los recursos y habilidades con los que se cuenta dentro de cada área funcional, actividad o unidad estratégica. En este caso, se generan estrategias por departamentos u otras unidades de la organización. El objetivo es apoyar las estrategias previamente establecidas de la organización (Delfín, 2019).

#### **D) Estructura de la organización**

La estructura de la organización es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Es un proceso que implica tomar las decisiones acerca de la especialización del

trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización (Robbins & Coulter, 2018).

### **E) Manual de funciones**

El manual de funciones, es un instrumento de trabajo en el que se formula una serie de normas y tareas que deben llevar a cabo todos los individuos que se encuentran dentro de una organización y que desarrollan actividades específicas. En la elaboración deben estar comprendidos los respectivos procedimientos, sistemas, normas, las guías y orientaciones para desplegar las labores cotidianas (Ramos, 2018).

### **F) Diseño de puestos**

El diseño de puestos detalla el contenido de cada puesto de trabajo, posición en la escala laboral, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás puestos de trabajo. Es la colocación de las tareas y las actividades repetitivas de un puesto y las calificaciones que necesita el ocupante, así como su posición en la organización de trabajo como un todo (Chiavenato, 2018).

### **G) Responsabilidad**

La alta dirección tiene la responsabilidad de establecer políticas, directrices y objetivos estratégicos, tal es el caso de las actividades de cierre mensual dentro de los plazos establecidos. Como parte de la responsabilidad está el compromiso proveer liderazgo y dirección para la gestión de calidad dentro de la organización. Dentro de la responsabilidad se debe establecer y monitorizar a los responsables para los más diversos procesos de un sistema de gestión (Christino, 2021).

## **H) Estrategia comunicacional**

Son las acciones que lleva a cabo una organización dentro del área de comunicación para conseguir de manera eficaz los objetivos y metas trazadas y quedan establecidas por diferentes motivos: reestructuración, mejora de la imagen corporativa, búsqueda de un incremento en ventas, entre otras causas (Sordo, 2022).

## **I) Liderazgo**

Es la toma de responsabilidades individuales y colectivas para el logro de objetivos agrupados como parte de un proyecto dentro de una organización. Se enfoca en hacer cumplir el propósito que se busca efectuar en común. Esta función trata de servir a los equipos de trabajo. (Gairín & Mercader, 2018).

## **J) Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño es un sumario de revisión y evaluación que puede ser individual o grupal, acerca de los logros de los colaboradores y que es el punto de partida para iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos. Esta evaluación consiste en establecer el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades diarias, suministrando información para el análisis de la productividad (Guartán, 2019).

## **K) Retroalimentación**

Se activa el proceso de la evaluación como método referencial para la verificación del proceso de adquisición de conocimientos y la consolidación de destrezas de cada uno de los individuos, que se instruyen dentro de un adiestramiento laboral (Campuzano et al., 2021). La

problemática de no establecer los indicadores eficientemente radica en que, al existir insuficiencias en cuanto a la evaluación del desempeño, no permite a los empleados la retroalimentación, ni la orientación hacia el logro de sus esfuerzos y la disminución de deficiencias, motivándose más y teniendo mayor satisfacción en sus labores (Guillin et al., 2022).

### **L) Medición de resultados**

La medición de resultados es el proceso de registrar y de analizar el nivel de desempeño de una actividad respecto a unos objetivos planteados. La medición puede aplicarse a un proyecto específico, a un profesional en particular o a toda la empresa en general. La medición de resultados permite optimizar los procesos internos y externos; mejorar el rendimiento de todos los colaboradores; monitorear el cumplimiento de las responsabilidades; administrar de forma más eficiente el tiempo y los recursos e identificar fallos y debilidades (Sierra, 2020).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cuáles son los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo interviene la planificación en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?
- b) ¿Cómo interviene la organización en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?

- c) ¿Cómo interviene la dirección en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?
- d) ¿Cómo interviene el control en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?

## **1.5. Objetivo de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Describir cuales son los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Describir como interviene la planificación en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.
- b) Describir como interviene la organización en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.
- c) Describir como interviene la dirección en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.
- d) Describir como interviene el control en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

## **1.6. Justificación**

### **1.6.1. Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se desarrolla con el propósito de aportar conocimiento sobre la importancia de contar con un adecuado proceso de gestión administrativa que permita asegurar el conocimiento académico en esta área y también para incidir en el logro de los objetivos organizacionales de la empresa.

### **1.6.2. Justificación metodológica**

El presente estudio se llevó a cabo con la finalidad de describir la importancia de contar con un apropiado proceso de gestión administrativa en la empresa del rubro financiero para lo cual se emplearon indicadores de medición para la recolección de datos que acompañan dicho proceso, intentando aportar con herramientas que permitan analizar la misma problemática de la gestión administrativa en estudios en otras organizaciones.

### **1.6.3. Justificación práctica**

Se justificó en este aspecto porque se pone en práctica las formas estudiadas de la variable para ser enfocadas en la aplicación en la gestión administrativa de una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro, en el año 2022, de tal forma que se pueda contar con un proceso de gestión administrativa debidamente estructurado e implementado donde se definan las actividades y funciones de los responsables para alcanzar el éxito en la gestión administrativa orientado al logro de los objetivos de la organización, logrando verificar que la variable puede favorecer a la entidad para realizar una mejor misión en beneficio de los clientes.



## **CAPITULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

La investigación es cuantitativa porque parte de un proceso sistemático y ordenado que se lleva a cabo persiguiendo determinadas etapas. Planear una investigación consiste en proyectar la investigación de acuerdo con una estructura lógica de decisiones y con una estrategia que oriente la obtención de respuestas adecuadas a los problemas de estudio (Monje, 2011).

Para las afamadas investigadoras Ferreyra & Longhi (2017), la investigación descriptiva es una modalidad de estudio que tiene como propósito detallar e identificar rasgos característicos de un determinado escenario, evento o suceso. Una serie de preguntas se encuentran asociadas para su utilización: ¿cómo es?, ¿cómo se manifiesta tal o cual fin asociada a más fenómenos?, de esta forma se busca caracterizar el perfil del grupo, o fenómenos que se va a estudiar tratando de darle respuesta, tomando en consideración las dimensiones que conforman la variable de estudio. Para fines de este trabajo, la investigación será de nivel descriptivo.

#### **2.1.1. Diseño de investigación**

La investigación no experimental es un tipo de investigación en la que es improbable manipular variables o limitar aleatoriamente a los individuos o a las condiciones en las cuales se encuentran. Se observa la realidad en el contexto en que se encuentra, sin efectuar ningún cambio en la misma, y sin llevar a cabo alguna modificación que pueda alterar al propósito del estudio (Kerlinger, 2002).

El diseño transversal, es la recolección de datos que se da en un tiempo único, el objetivo es detallar las variables y analizar las incidencias de interrelación en un período dado (Cortés, 2004).

La presente investigación es de tipo no experimental, con diseño transversal y se concentró en describir la variable gestión administrativa y su influencia en un momento específico.

## **2.2. Población y Muestra**

### **2.2.1. Población**

La población es el conjunto de individuos que conforman la sociedad y pertenecen al ámbito donde se va realizar la investigación, según lo manifestado por los investigadores (Hernández & Mendoza, 2018).

Para los autores Arias & Villasis (2016), la población de estudio es un conjunto de casos que se encuentra definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra y para lo cual debe cumplir con una serie de criterios predeterminados.

La población que ha sido considerada para esta investigación está conformada por un total de 40 colaboradores que laboran en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro, en el año 2022.

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

Una muestra viene a ser parte de la población que ha sido seleccionada para obtener información de todos los elementos que la integran y que se va a analizar para desarrollar la investigación (Bernal, 2017).

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

La muestra censal es aquella en donde la muestra es toda la población que ha sido considerada en el estudio. Este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso (Taipe, 2018).

Para el presente estudio se ha determinado una muestra censal, la misma que está conformada por 40 colaboradores que trabajan en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022, en el horario de 9:00 am a 6:00 pm, de lunes a viernes. Se encuentran encargados de las funciones de brindar información sobre el producto, evaluación, aprobación y emisión de una carta fianza; cumplir con las normas y procedimientos que la entidad tiene para los colaboradores; planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos. Las edades de la muestra oscilan entre los 20 y 48 años, el 70% de la muestra son del sexo femenino y el 30% de sexo masculino.

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

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

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta conformado por 40 colaboradores. Una encuesta se considera, en primera instancia, a la encuesta como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos para obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida, señalado por López & Fachelli (2015). Para el presente estudio se utilizó el instrumento de cuestionario mediante la encuesta, y para el análisis de la indagación se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM, conjuntamente con el programa Excel 2016 para el diseño de las figuras.

#### **a) Encuesta**

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (Casas et al., 2003).

#### **b) Cuestionario**

El instrumento estandarizado empleado para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. El cuestionario es ideal dentro de esta investigación porque permite plantear un conjunto de preguntas para recoger información acerca de la gestión administrativa y está debidamente estructurada para la muestra de personas elegida, utilizando el tratamiento

cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Meneses, 2020).

### **c) Escala de Likert**

La escala de Likert es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo, desacuerdo o su desconocimiento acerca de una afirmación, ítem o reactivo, dentro de una escala ordenada y unidimensional. Las alternativas consideradas en esta escala tienen implicaciones directas en el proceso de medición, en la calidad de los datos obtenidos, así como en la interpretabilidad de los resultados (Matas,2018).

## **2.3.2. Instrumentos**

### **a) Validez**

Para el investigador Hurtado (2012), la validez intenta determinar en qué medida un instrumento mide un evento en términos de la manera como éste se conceptualiza, y en relación con la teoría que sustenta el estudio y cuando sus ítems están en correspondencia con las dimensiones que derivan de la variable del evento que se pretende medir. Para la presente investigación se contó con la validación de tres expertos en gestión administrativa de la Universidad Privada del Norte (UPN), quienes llevaron a cabo observaciones y sugerencias para la elaboración del instrumento que se utilizó en esta investigación.

### **b) Confiabilidad**

Para la investigadora Santos (2017), la confiabilidad que está dada por el Alfa de Cronbach, consiste en determinar hasta donde las respuestas de un instrumento de medición

aplicado a un conjunto de individuos, son estables independientemente del individuo que lo aplique y el tiempo en el que es aplicado. Permite establecer el grado en que los ítems de una prueba están armonizados entre sí, por consiguiente, cuando el valor se acerca a uno 1 como es el caso de este estudio que alcanzó un 0,759, se le considera aceptable.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	12

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

- Paso 1: se definió la variable, para esta investigación y que es la “gestión administrativa”. Se procedió a la revisión y consulta de las fuentes bibliográficas y de investigación relativos a la gestión administrativa.
- Paso 2: se decidió por la utilización de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, que constó de 12 ítems, ordenados de tal forma que los primeros tres ítems corresponden a la dimensión planificación, los segundos tres ítems pertenecen a la dimensión organización, los terceros tres ítems conciernen a la dimensión dirección y finalmente los últimos tres ítems atañen a la dimensión control.
- Paso 3: previo a la aplicación del instrumento, este fue sometido a una validación de expertos en el tema, procedentes de la Universidad Privada del Norte, quienes, desde el punto de vista técnico, constructor y metodológico revisaron imparcialmente el alcance de las interrogantes con el logro de los objetivos a partir de la operacionalización de la variable confirmando la pertinencia de los mismos,

elaborando recomendaciones que fueron tomadas en cuenta para mejorar su estructuración, por lo que posteriormente se procedió a su aplicación.

- Paso 4: la autora diseñó una encuesta en formato virtual en la plataforma google forms.
- Paso 5: la autora creyó conveniente dirigirse a la gerencia administrativa de la entidad del rubro financiero para gestionar la autorización y así poder llevar a cabo la recolección de datos.
- Paso 6: se continuó a la fase aplicada de la investigación,
- Paso 7: se procedió a aplicarla a los colaboradores, enviándoles el link de la encuesta a cada uno por medio de sus smartphones.

#### **2.3.4. Análisis de datos**

- Paso 1: el cuestionario fue publicado en la plataforma google forms, el cual finalizado el llenado del cuestionario por parte de los colaboradores generó un archivo con los resultados finales del mismo.
- Paso 2: una vez recolectados los datos, la información obtenida del archivo Excel del cuestionario se procedió a clasificar, tabular y codificar los mismos con la aplicación del análisis cuantitativo del frecuencia y porcentaje del programa SPSS versión 25 de IBM.
- Paso 3: se identificó la frecuencia y porcentaje de los datos proporcionados y con el programa Excel 2016 se diseñó la elaboración de las tablas y figuras (gráficos), realizando la interpretación de estos y que se presentan en el capítulo III.
- Paso 4: los resultados se procesaron de manera objetiva obteniéndose interpretaciones confiables y fehacientes en los hallazgos.

## **2.4. Aspectos éticos**

Se solicitó autorización a la gerencia administrativa de la entidad del rubro financiero para llevar a cabo esta investigación. El acopio de información se realizó con el apoyo voluntario de los colaboradores a quienes se entrevistó y que decidieron dar su consentimiento para su participación. Esta investigación se llevó a cabo con total honestidad, se respetó en todo momento las pautas contempladas dentro de las líneas de investigación de la Universidad Privada del Norte. Se le garantizó a cada uno de los participantes que la investigación no les va a generar ningún tipo de incomodidad o afectar la honorabilidad en relación con la sensibilidad sobre temas e información del entorno laboral, y que posteriormente no se van a presentar problemas de vulnerabilidad a la privacidad y conflictos dentro de la entidad.



## CAPITULO III. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados de acuerdo a lo aplicado en el cuestionario a los colaboradores que trabajan en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro. La variable gestión administrativa fue evaluada en sus 4 dimensiones.

**Objetivo general:** Describir cuales son los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

**Tabla 1**

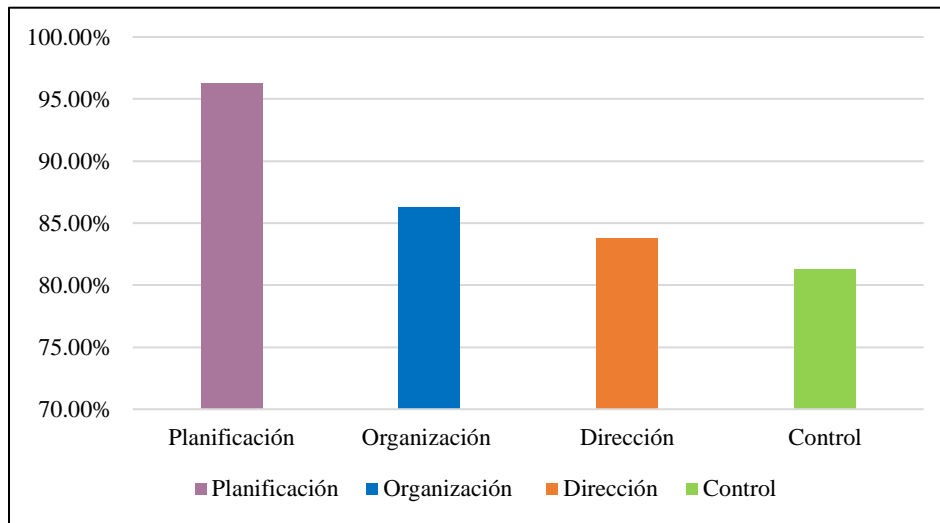
*Resultados más relevante por dimensión de la variable gestión administrativa.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PORCENTAJE
Gestión administrativa	Planificación	Planificación operativa	96.25%
	Organización	Manual de funciones	86.25%
	Dirección	Responsabilidad	83.75%
	Control	Medición de resultados	81.25%

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados de la variable por dimensión.

**Figura 1**

*Porcentaje de resumen de resultados de la variable gestión administrativa.*



**Interpretación:** Después de evaluar la variable gestión administrativa en sus 4 dimensiones se ha encontrado que la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa logró una valoración muy alta, con un 96.25%, seguidamente la dimensión organización, en su indicador manual de funciones, consiguió una valoración muy alta, con un 86.25%, la dimensión dirección, en su indicador responsabilidad, alcanzó una valoración alta con un 83.75%, y finalmente la dimensión control, en su indicador medición de resultados logró una valoración muy alta con un 81.25%.

## DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

**Objetivo específico 1:** Describir como interviene la planificación en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

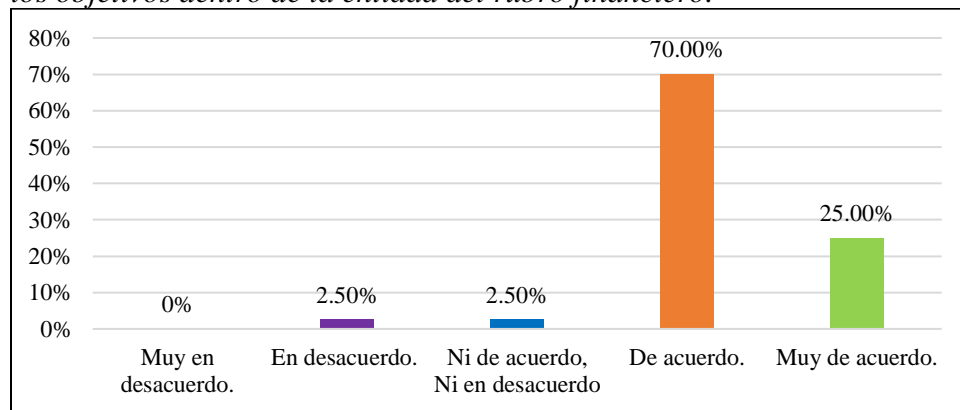
**Tabla 2**

*Se dispone de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos dentro de la entidad del rubro financiero.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	1	2.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	1	2.50%
De acuerdo.	28	70.00%
Muy de acuerdo.	10	25.00%
Total	40	100%

**Figura 2**

*Porcentaje de disponibilidad de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos dentro de la entidad del rubro financiero.*



**Interpretación:** Los resultados obtenidos muestran que el 2.50% de los encuestados están en desacuerdo en afirmar que se dispone de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos dentro de la entidad del rubro financiero; el 2.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 70.0% precisan estar de acuerdo; y un 25.0% están muy de acuerdo. Se visualiza una posición favorable que señala que se dispone de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos, debido a la existencia de manuales de funciones específicos por área y también de nivel general, donde se detalla la normas y políticas de la organización; asimismo se están analizando y actualizando de manera constante.

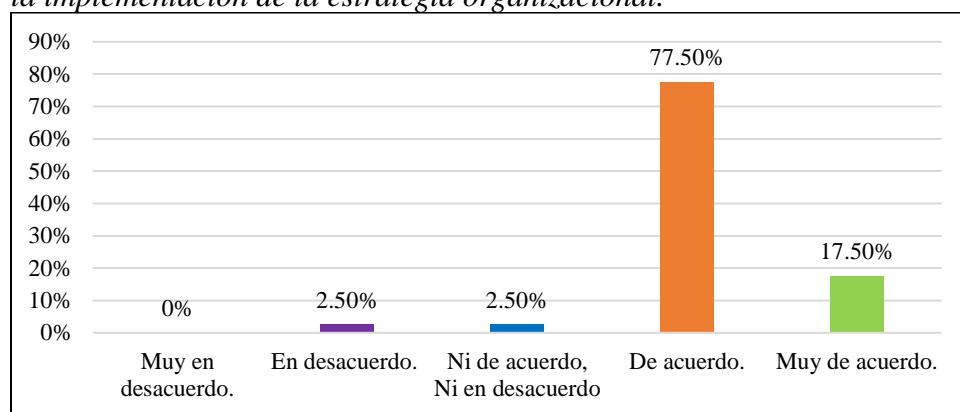
**Tabla 3**

*Se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	1	2.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	1	2.50%
De acuerdo.	31	77.50%
Muy de acuerdo.	7	17.50%
Total	40	100%

**Figura 3**

*Porcentajes de actividades definidas para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional.*



**Interpretación:** Los resultados derivados de la encuesta evidencian que el 2.50% de los encuestados están en desacuerdo en afirmar que se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional; el 2.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 77.50% indican estar de acuerdo; y un 17.50% manifiestan estar muy de acuerdo. Se representa una posición favorable que precisa que se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional, debido a que la organización cuenta con manuales operativos para las diferentes áreas, especificando actividades por puesto.

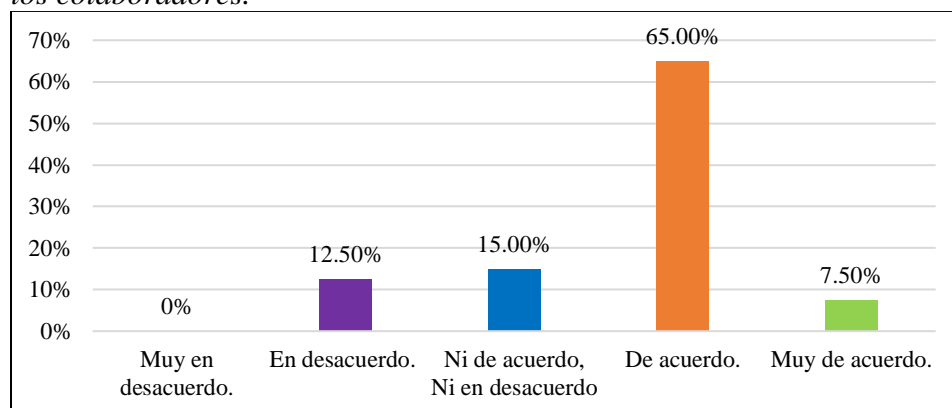
**Tabla 4**

*Los colaboradores de cada área asumen eficientemente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	5	12.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	6	15.00%
De acuerdo.	26	65.00%
Muy de acuerdo.	3	7.50%
Total	40	100%

**Figura 4**

*Porcentajes de eficiencia en las labores y tareas vinculadas por parte de los colaboradores.*



**Interpretación:** Los resultados procedentes de la encuesta demuestran que el 12.50% de los encuestados están en desacuerdo en confirmar que los colaboradores de cada área asumen eficientemente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones; el 15.00% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 65.00% revelan estar de acuerdo; y un 7.50% manifiestan estar muy de acuerdo. Se incorpora una posición favorable que señala que los colaboradores de cada área asumen eficientemente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones, esto se da que la entidad financiera actualiza cada cierto tiempo el manual de organización y funciones (MOF) y es comunicado a los colaboradores y cargado virtualmente al intranet de la organización.

## DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

**Objetivo específico 2:** Describir como interviene la organización en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

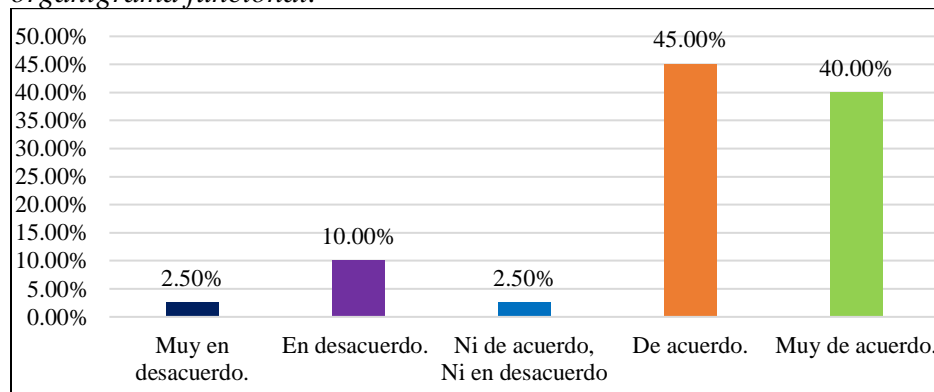
**Tabla 5**

*Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	2.50%
En desacuerdo.	4	10.00%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	1	2.50%
De acuerdo.	18	45.00%
Muy de acuerdo.	16	40.00%
Total	40	100%

**Figura 5**

*Porcentajes de conocimiento de los colaboradores del área acerca del organigrama funcional.*



**Interpretación:** Los resultados procedentes de la encuesta demuestran que el 2.50% de los encuestados están muy en desacuerdo en ratificar que los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional; un 10.00% señala estar en desacuerdo; un 2.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 45.00% revelan estar de acuerdo; y un 40.00% manifiestan estar muy de acuerdo. Se representa una posición favorable que señala que los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional, dentro del manual de organización de funciones se encuentra diseñado el organigrama. Uno de los procedimientos de difusión del organigrama se encuentra en los programas de inducción para nuevos colaboradores.

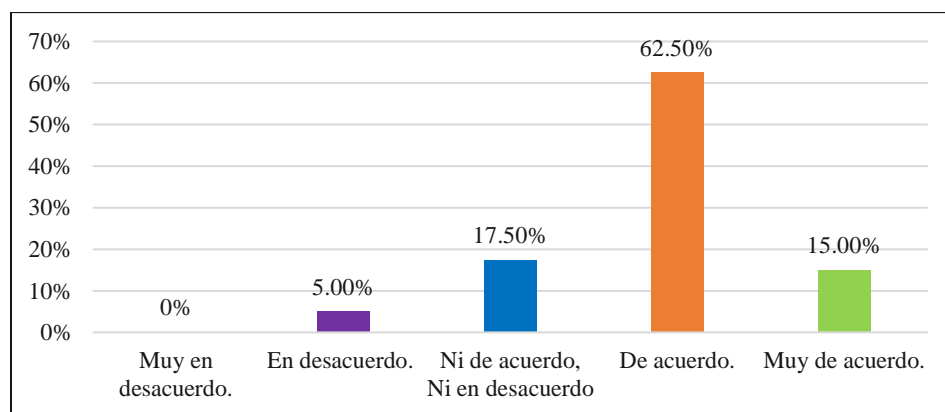
**Tabla 6**

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

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	2	5.00%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	7	17.50%
De acuerdo.	25	62.50%
Muy de acuerdo.	6	15.00%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

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



**Interpretación:** Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que el 5.00% de los encuestados están en desacuerdo en afirmar que se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área; el 17.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 62.50% indican estar de acuerdo; y un 15.00% manifiestan estar muy de acuerdo. Se representa una posición favorable que indica que da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área, debido a que se cuenta con un reglamento claro, preciso y actualizado en la organización.

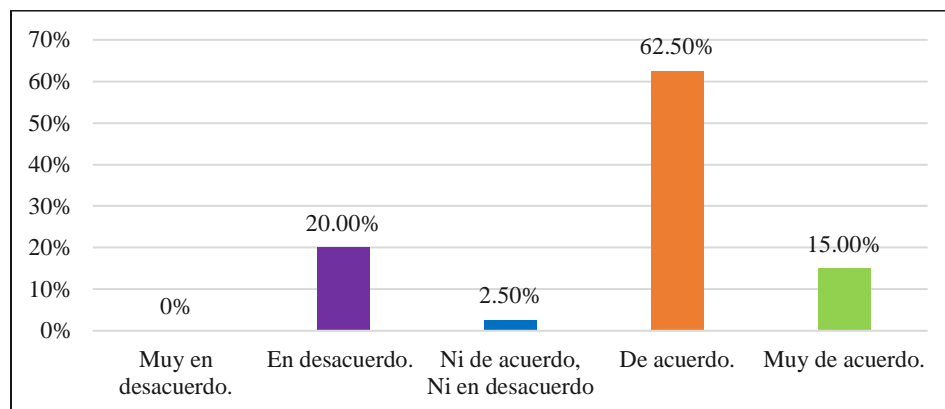
**Tabla 7**

*Todas las funciones y responsabilidades de cada área se llevan a cabo de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	8	20.00%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	1	2.50%
De acuerdo.	25	62.50%
Muy de acuerdo.	6	15.00%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Porcentaje de funciones y responsabilidades de cada área en relación con el perfil de puesto de cada colaborador.*



**Interpretación:** Los resultados procedentes de la encuesta demuestran que el 20.00% de los encuestados están en desacuerdo en afirmar que todas las funciones y responsabilidades de cada área se llevan a cabo de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador; el 2.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 62.50% mencionan estar de acuerdo; y un 15.00% manifiestan estar muy de acuerdo. Se incorpora una posición favorable que señala que todas las funciones y responsabilidades de cada área se llevan a cabo de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador, debido a que la organización cuenta con el manual de organización de funciones donde se indica las responsabilidades de cada puesto.



## DIMENSIÓN DIRECCIÓN

**Objetivo específico 3:** Describir como interviene la dirección en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

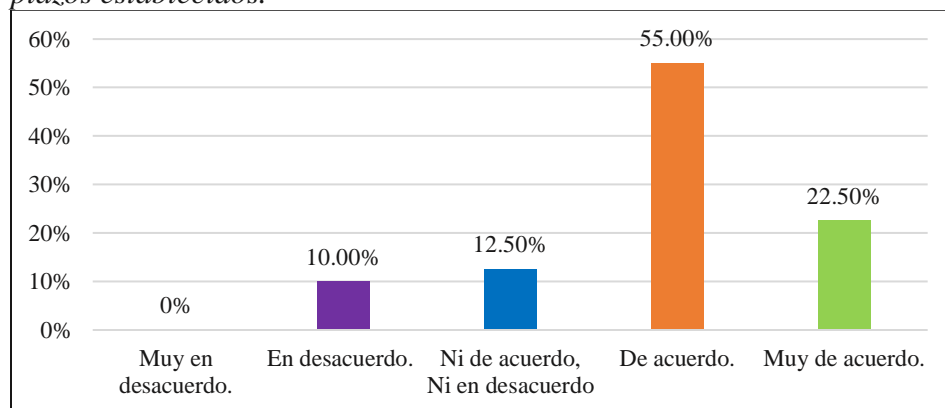
**Tabla 8**

*Se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	4	10.00%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	12.50%
De acuerdo.	22	55.00%
Muy de acuerdo.	9	22.50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Porcentaje de cumplimiento de las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos.*



**Interpretación:** Los resultados obtenidos de la encuesta demuestran que el 10.00% de los encuestados están en desacuerdo en afirmar que se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos; el 12.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 55.00% mencionan estar de acuerdo; y un 22.50% manifiestan estar muy de acuerdo. Se incorpora una posición favorable donde precisa que se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos, la organización tiene controles y seguimientos contantes para llegar a los objetivos de la entidad financiera.

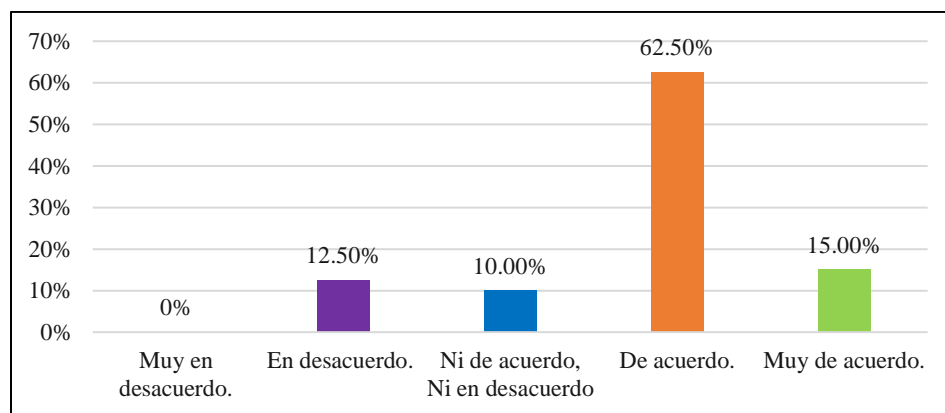
**Tabla 9**

*Los jefes de cada área comunican asertivamente los objetivos de la organización y toman en cuenta las necesidades y/o expectativas de los colaboradores.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo.	5	12.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	4	10.00%
De acuerdo.	25	62.50%
Muy de acuerdo.	6	15.00%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Porcentaje de comunicación asertiva de los jefes de cada área acerca de los objetivos de la organización de acuerdo a las necesidades y/o expectativas de los colaboradores.*



**Interpretación:** Los resultados obtenidos de la encuesta demuestran que el 10.00% de los encuestados están en desacuerdo en afirmar que los jefes de cada área comunican asertivamente los objetivos de la organización y toman en cuenta las necesidades y/o expectativas de los colaboradores; el 10.00% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 62.50% sugieren estar de acuerdo; y un 15.00% manifiestan estar muy de acuerdo. Se observa una posición favorable donde precisa que los jefes de cada área comunican asertivamente los objetivos de la organización y toman en cuenta las necesidades y/o expectativas de los colaboradores, se da por políticas de la organización y estrategia de cada área donde realizan reuniones mensuales donde se comunican los objetivos del mes y las actividades a ejecutar.

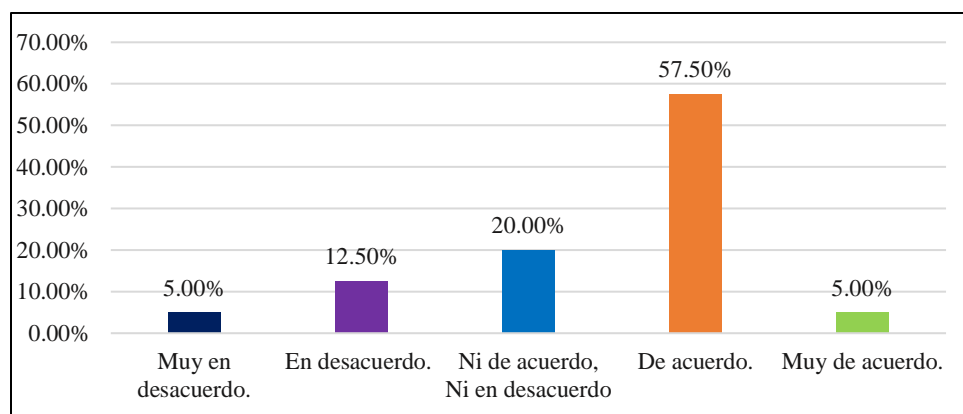
**Tabla 10**

*Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de las gerencias.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	2	5.00%
En desacuerdo.	5	12.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	8	20.00%
De acuerdo.	23	57.50%
Muy de acuerdo.	2	5.00%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Porcentaje de participación activa de los colaboradores del área en la toma de decisiones de las gerencias.*



**Interpretación:** Los resultados procedentes de la encuesta exponen que el 5.00% de los encuestados están muy en desacuerdo en corroborar que los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de las gerencias; un 12.50% señalan estar en desacuerdo; un 20.00% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 57.50% manifiestan estar de acuerdo; y un 5.00% mencionan estar muy de acuerdo. Se presenta una posición favorable que señala que los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de las gerencias, los colaboradores son representados por medio de los jefes de cada área ante la gerencia para el aporte de ideas y estrategias en beneficio de la organización.

## DIMENSIÓN CONTROL

**Objetivo específico 4:** Describir como interviene el control en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.

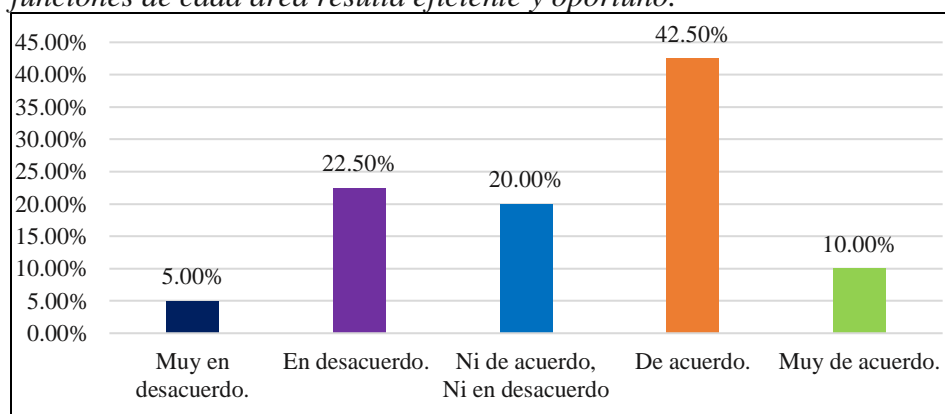
**Tabla 11**

*La evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	2	5.00%
En desacuerdo.	9	22.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	8	20.00%
De acuerdo.	17	42.50%
Muy de acuerdo.	4	10.00%
Total	40	100%

**Figura 11**

*Porcentaje de evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno.*



**Interpretación:** Los resultados exponen que el 5.00% de los encuestados están muy en desacuerdo en reconocer que la evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno; un 22.50% señalan estar en desacuerdo; un 20.00% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 42.50% manifiestan estar de acuerdo; y un 10.00% aluden estar muy de acuerdo. Se presenta una posición favorable que señala que la evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno, porque se realiza de manera anual siendo responsable cada jefe de área en coordinación con el área de RRHH y respaldada por el MOF.

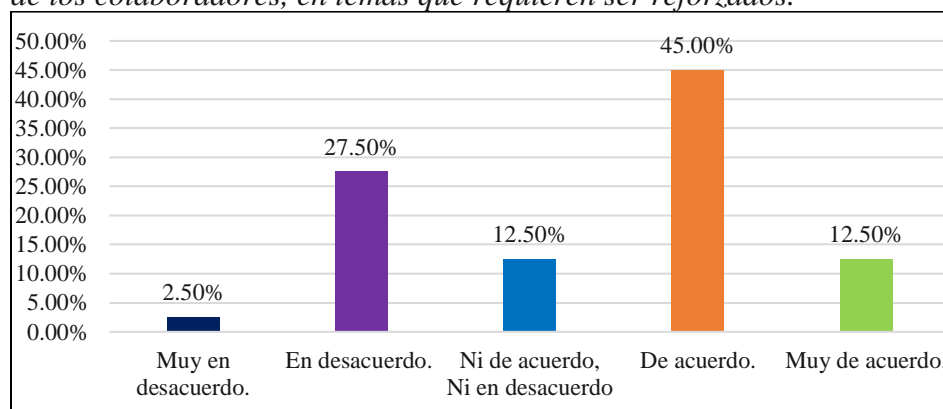
**Tabla 12**

*Se han programado capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	2.50%
En desacuerdo.	11	27.50%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	12.50%
De acuerdo.	18	45.00%
Muy de acuerdo.	5	12.50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Porcentaje de programación de capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados.*



**Interpretación:** Los resultados derivados de la encuesta exponen que el 2.50% de los encuestados están muy en desacuerdo en señalar que se han programado capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados; un 27.50% señalan estar en desacuerdo; un 12.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 45.00% revelan estar de acuerdo; y un 12.50% sugieren estar muy de acuerdo. Se presenta una posición favorable que precisa se han programado capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados, debido a que cada área realiza un plan de capacitaciones para el personal del área a cargo.

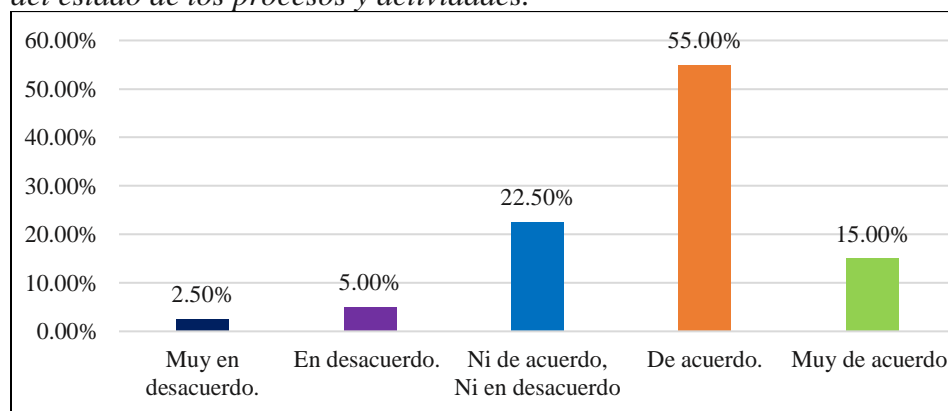
**Tabla 13**

*Se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar el estado de los procesos y actividades.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	2.50%
En desacuerdo.	2	5.00%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	9	22.50%
De acuerdo.	22	55.00%
Muy de acuerdo.	6	15.00%
Total	40	100%

**Figura 13**

*Porcentaje de generación de indicadores de gestión para la comprobación del estado de los procesos y actividades.*



**Interpretación:** Los resultados derivados de la encuesta exponen que el 2.50% de los encuestados están muy en desacuerdo en señalar que se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar el estado de los procesos y actividades; un 5.00% señalan estar en desacuerdo; un 22.50% ni de acuerdo/ni en desacuerdo; un 55.00% revelan estar de acuerdo; y un 15.00% sugieren estar muy de acuerdo. Se presenta una posición favorable que señala que se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar el estado de los procesos y actividades, debido a que la organización cuenta con indicadores de gestión por área y se tiene los mapas de procesos establecidos por actividades en los manuales operativos de cada área.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

### 4.1. Discusión

**En lo relacionado con el objetivo general de la presente investigación:** describir los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022; siendo las dimensiones analizadas: planificación, organización, dirección y control, se ha encontrado que la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa logró una valoración muy alta, con un 96.25%, seguidamente la dimensión organización, en su indicador manual de funciones, consiguió una valoración muy alta, con un 86.25%, la dimensión dirección, en su indicador responsabilidad, alcanzó una valoración alta con un 83.75%, y finalmente la dimensión control, en su indicador medición de resultados logró una valoración muy alta con un 81.25%.

**En lo relacionado a la dimensión planificación,** los resultados en el presente trabajo de investigación, en la tabla 3 (p. 43), se encontró que un 77.50% de los encuestados mencionó estar de acuerdo y un 17.50% precisó estar totalmente de acuerdo en señalar que se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional, en vista de que la entidad financiera cuenta con manuales operativos para las diferentes áreas, detallando las responsabilidades y actividades por cada puesto de trabajo. En la comparación de resultados con los antecedentes de esta investigación se han encontrado coincidencias con el estudio de Lara (2021), quien descubrió que el 43% de los socios encuestados afirma que casi siempre la asociación establece un cronograma donde se planifican todas las actividades que contribuyen al logro de las metas planteadas. La inclinación de los datos se extiende desde casi siempre hacia algunas veces con un 20% adicional, siendo ambos los mayores

porcentajes, como indicativo que en su mayoría los socios afirman que si existe un cronograma de actividades, y de igual forma, en los resultados obtenidos por Vargas (2021), evidencian que un 3.3% revela estar en desacuerdo, un 10.0% precisa que no sabe/no opina; el 56.7 mencionaron estar de acuerdo y un 26.7% indico estar totalmente de acuerdo en señalar que el subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal.

Todos estos resultados han generado un respaldo con lo sostenido por los autores Robbins & Coulter (2018), quienes manifiestan que la planeación es un proceso que busca establecer las estrategias para alcanzar los objetivos organizacionales empleando un despliegue de actividades para estructurar estos planes de tal forma que se consigan integrar y coordinar acciones de trabajo en un tiempo determinado, por consiguiente es necesario tomar decisiones, para elegir una acción de entre varias alternativas tratando de que estos planes, faciliten un enfoque racional y se usen para alcanzar los objetivos preseleccionados de igual forma, para el autor Stsepanets (2022), la planeación operativa es un proceso en el cual se toma la decisión de los pasos a seguir y hacer, siendo necesario la elaboración de un plan que contenga todas las actividades que sean forzosas completar para los objetivos estratégicos generales.

**En lo concerniente a la dimensión organización**, los resultados en el presente trabajo de investigación, en la tabla 6 (p. 46), se halló que un 62.50% indican estar de acuerdo; y un 15.00% manifiestan estar totalmente de acuerdo en precisar que se da cumplimiento al reglamento interno con respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área, ya que en la organización se cuenta con un reglamento ordenado y actualizado. En la comparación de resultados con los antecedentes de este estudio se han encontrado discrepancias con el trabajo de Morán



(2019), quien en base a los datos de la encuesta se pone en evidencia las falencias del área de docencia, al no contar con las funciones bien definidas dentro del manual de funciones de la facultad, siendo así el 63% de los encuestados indicaron que no están correctamente definidas y tan solo el 15% indico que sí; por otro lado, la autora Hernández (2022), descubrió que un 48.6% indica estar de acuerdo y un 40.0% precisa estar totalmente de acuerdo en que se da ejecución al reglamento interno respecto a las funciones del personal en el área de cobranzas.

Estos resultados mencionados líneas arriba han generado una contradicción con lo manifestado por el autor Munch (2018), quien sostiene que la organización es la actividad que consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos pendientes a la simplificación de las labores tratando de coordinar y optimizar las funciones con los recursos tratando de que el funcionamiento de las actividades de la empresa sea más fácil para quienes están involucrados en sus actividades; asimismo para Ramos (2018), el manual de funciones, es un instrumento que de trabajo en el que se formula una serie de normas y tareas que deben realizar todos los colaboradores que laboran en una organización y que desarrollan actividades específicas, es decir, los respectivos procedimientos, sistemas, normas, guías y orientaciones para llevar a cabo las labores cotidianas.

**En lo relativo a la dimensión dirección,** los resultados en el presente trabajo de investigación, en la tabla 8 (p. 48), se descubrió que un 55.00% mencionan estar de acuerdo; y un 22.50% manifiestan estar totalmente de acuerdo en que se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos, la organización tiene controles y seguimientos contantes para llegar a los objetivos de forma responsable en la entidad financiera. En la confrontación de

resultados con los antecedentes de este estudio se han encontrado diferencias con el estudio Álvarez (2017), un 38,7% de los empleados indicaron que la empresa nunca establece estrategias para incrementar la rentabilidad, el 45,2% manifestó que casi nunca lo hace, el 9,7% opina que la empresa; de igual forma, Villegas (2019), en su investigación encontró que el 53.8% de los colaboradores encuestados consideran que la dirección en la entidad es mala, el 12.8% que es muy mala, el 23.1% que es regular y solamente el 7.7% y 2.6% consideran que es buena y muy buena respectivamente; esta situación se origina porque existen inexactitudes claras en cuanto al acompañamiento en la ejecución de los planes establecidos previamente.

Estos resultados que han sido revisados originan una implicancia con lo expresado por Prieto & Therán (2018), quienes consideran que es indispensable contar con una dirección bajo la forma de una serie de condiciones del ejercicio de la responsabilidad y las buenas relaciones entre, los integrantes de la plana gerencial y con los colaboradores, mediante la supervisión, la comunicación interna y la motivación. para garantizar el éxito, por lo que la dirección como función involucra que los colaboradores de una organización puedan desarrollen sus actividades para lograr los objetivos establecidos bajo unas pautas de compromiso racionalice las acciones; por otro lado, Christino (2021), la alta dirección tiene la responsabilidad de establecer políticas, directrices y objetivos estratégicos, como es el caso de las actividades de cierre mensual que son de carácter necesario y que deben realizarse dentro de los plazos establecidos para la gestión de calidad dentro de la organización. Dentro de la responsabilidad se debe establecer y monitorizar a los responsables para los más diversos procesos de un sistema de gestión.

**En lo que respecta a la dimensión control**, los resultados en el presente estudio, en la tabla 13 (p. 53), se descubrió que un 55.00% mencionan estar de acuerdo; y un 15.00% manifiestan estar totalmente de acuerdo en señalar que se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar el estado de los procesos y actividades, debido a que la organización cuenta con estos indicadores y se tienen los mapas de procesos establecidos por actividades en los manuales operativos y de funciones de cada área. En la verificación de resultados con los antecedentes de este estudio se han encontrado discrepancias con el estudio de Flores (2018), quien descubrió que el 67% de los empleados afirman que no se realizan cálculos de indicadores de gestión a través de los cuales se logre una evaluación objetiva del desempeño empresarial, lo que impide la consolidación de políticas internas; de igual forma, en el estudio de Villegas (2019), se observó que el 38.5% de los colaboradores encuestados considera que no se han establecido estándares o criterios para confrontar el desempeño de los colaboradores y que estos se comparan con algunos criterios y estándares generales, el 15.4% consideran que es muy malo y el 33.3% que es malo, además, apenas el 12.8% considera que es bueno.

En el cotejo de resultados con los resultado de los antecedentes de este estudio se han encontrado discrepancias con lo expresado por Chávez & Huamán (2018), quienes señalan que el control es la función administrativa a través de la cual se comprueban los resultados obtenidos en relación a lo establecido en la etapa de planeación y para poner de manifiesto la efectividad en la implementación de los planes estratégicos, promoviendo el aseguramiento de la calidad y garantizando el cumplimiento de las metas con el propósito de corregir errores que puedan ocasionar alteraciones y se tenga la necesidad de repetir el proceso; siendo lo más correcto elegir técnicas y tipos de control que generen satisfacción en los clientes, en el personal, en la sociedad

y de los responsables de la empresa; asimismo, para Sierra (2020), la medición de resultados busca analizar y registrar el nivel de desempeño de una actividad respecto a los objetivos planteados, siendo aplicable a un proyecto determinado, a un profesional en particular o a toda la empresa en general, de tal forma que se pueda optimizar los procesos internos y externos; mejorar el rendimiento de todos los colaboradores; monitorear el cumplimiento de las responsabilidades; administrar eficientemente el tiempo y los recursos e identificar fallos y debilidades.

## 4.2. Implicancias

**Práctica:** La presente investigación y los resultados a los cuales se ha llegado, permitirá a la empresa implementar estrategias de mejora de la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero con la intención de mejorar y reforzar la atención de los clientes, optimizando las condiciones de su propio entorno empresarial, ya que promoverá la sostenibilidad en el tiempo de la entidad.

**Teórica:** La presente investigación aporta conocimiento acerca de la gestión administrativa como disciplina académica generadora de discernimiento en la búsqueda de la mejora de la actividad empresarial y la competitividad. Asimismo, este estudio constituye un referente para los investigadores de futuros estudios en esta área del conocimiento de la administración, ya que contribuye con los conocimientos teóricos acerca de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control

**Metodológica:** Se estableció una metodología para la realización y cumplimiento de los objetivos la cual se respetó en todo momento El instrumento diseñado para este estudio fue

evaluado por el juicio de expertos en la materia, quienes sugirieron recomendaciones para mejorar el instrumento, con el propósito de que la aplicación del cuestionario permitiera obtener los resultados más precisos y pueda ser utilizado como un mecanismo de recolección de datos para otras investigaciones acerca del mismo tema.

### **4.3. Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron en la presente investigación están relacionadas con las restricciones que se dieron a raíz de la pandemia mundial del COVID 19, principalmente para la culminación del estudio como fue el caso de las reuniones de trabajo haciendo uso de las plataformas digitales. Se presentó un retraso en la realización de la encuesta ya que tuvo que llevarse a cabo en forma virtual, la muestra elegida tardó más del tiempo proyectado para confrontar los resultados.

Se presentaron dificultades con respecto al entorno laboral, actualmente en muchas organizaciones se sigue trabajando desde casa lo que alarga la jornada laboral por lo que la autora supo manejar el tiempo de manera racional.

La inexperiencia en el manejo del programa IBM SPSS Statistics resultó una limitación para la investigadora por lo que se vio obligada a solicitar asesoría para adquirir conocimiento en el manejo de esta herramienta tecnológica y de esta forma finalizar la investigación.

#### 4.4. Conclusiones

**PRIMERA:** en relación con el objetivo general de la investigación: Describir cuales son los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022; en la tabla 1 (p. 40); siendo las dimensiones analizadas: planificación, organización, dirección y control, se encontró que la dimensión planificación, en su indicador planificación operativa logró una valoración muy alta, con un 96.25%, seguidamente la dimensión organización, en su indicador manual de funciones, consiguió una valoración muy alta, con un 86.25%, la dimensión dirección, en su indicador responsabilidad, alcanzó una valoración alta con un 83.75%, y finalmente la dimensión control, en su indicador medición de resultados logró una valoración muy alta con un 81.25%. En forma general, los resultados recabados procedentes de la encuesta realizada, indican que la gestión administrativa que se realizó en el área de la entidad financiera se lleva a cabo de manera muy favorable.

**SEGUNDA:** De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye en relación con el primer objetivo específico: Describir como interviene la planificación en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022, que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional, con una valoración muy alta, con un 96.25%, siendo sobresaliente en el indicador planificación operativa, dentro de una tendencia favorable, por consiguiente la dimensión planificación interviene en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022 de manera muy favorable.

**TERCERA:** De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye en relación con el segundo objetivo específico: Describir como interviene la organización en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022, que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional, con una valoración muy alta, con un 86.25%, siendo sobresaliente en el indicador manual de funciones, dentro de una tendencia favorable, por consiguiente la dimensión organización interviene en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022 de manera muy favorable.

**CUARTA:** De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye en relación con el tercer objetivo específico: Describir como interviene la dirección en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022, que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en aseverar que se llevan a cabo las actividades de cierre mensual dentro de los plazos establecidos, con una valoración muy alta, con un 83.75%, siendo sobresaliente en el indicador responsabilidad, dentro de una tendencia favorable, por consiguiente la dimensión dirección interviene en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022 de manera muy favorable.

**QUINTA:** De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye en relación con el cuarto objetivo específico: Describir como interviene el control en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022, que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en ratificar que se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar

el estado de los procesos y actividades, con una valoración muy alta, con un 81.25%, siendo sobresaliente en el indicador medición de resultados, dentro de una tendencia favorable, por consiguiente la dimensión control interviene en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022 de manera muy favorable.

#### **4.5. Recomendaciones**

**En relación a la dimensión de planificación,** se recomienda realizar una evaluación detallada para cada factor relacionado a la eficiencia de cada actividad de los colaboradores con el fin de obtener información más objetiva que apoye a un análisis general.

**En relación a la dimensión de organización,** se sugiere a la entidad financiera, realizar el análisis de los perfiles de cada puesto en relación a las funciones y responsabilidades con la participación de cada jefe de área.

**En relación a la dimensión de dirección,** se propone a la entidad financiera, que cada jefe de área realice reuniones semanalmente para que comunique acerca de los cambios o sucesos que se han dado durante la semana, asimismo se plantea escuchar a los colaboradores dentro de una plataforma de ideas y/o sugerencias para el beneficio de la organización.

**En relación a la dimensión de control,** se recomienda a la entidad financiera, realizar dos evaluaciones al año, tratando que los resultados que se vayan a obtener puedan ayudar a tener una comunicación efectiva con cada colaborador. Los jefes de cada área deberán programar capacitaciones (semanal, quincenal) de aquellos procesos que requieran ser reforzados.



## REFERENCIAS

- Aguilar, C., Palomino, G. y Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Volumen 4, Número 2*.
- Alegría, S. (2019). *Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal*. Lima Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Álvarez, R. (2017). *Modelo de gestión administrativo para la “Distribuidora Álvarez” y la rentabilidad*. Ambato Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Arias, J. & Villasis, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx abr-jun;63(2):*, 201-206.
- Arroyo, C & Guzman, A. (2019). *El control interno, enfoque caso 2013, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery SAC, periodo 2018*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (25 de mayo de 2021). *Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. Obtenido de <https://www.caf.com/https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación*. Bogotá Colombia: Pearson.
- Calderón, M., Pasaca, M., Gallardo, N. y Encalada, J. (2018). La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial para las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, Ecuador. *Pol. Con. (Edición núm. 28) Vol. 3, No 12*, 261-283,.
- Calle, A. (2019). *Evaluación de la ejecución del presupuesto y gestión administrativa para la optimización de gastos corrientes en la agencia 2 Cutervo del Banco de la Nación*. Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Campoverde, D. (2017). *Modelo de gestión administrativa y organización laboral para la empresa “Aumaproc” S. . Santo Domingo - Ecuador*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

- Campuzano, J., Mero, J., Zambrano, J. y Quiroz, L. (2021). La retroalimentación como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes. *Dominio de las Ciencias Vol 7, núm. 4*, 57-69.
- Chavéz, M & Huaman, E. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús, 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de México México:: McGraw-Hill Interamericana.
- Christino, C. (22 de febrero de 2021). *Alta dirección: ¿Qué es y cuáles son sus responsabilidades?* Obtenido de Excellence Blog: <https://blog.softexpert.com/es/alta-direccion/>
- Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Del Carmen, Campeche, México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Delfin, O. (2019). *Planificación funcional de la administración*. Caracas Venezuela: Editorial COASFI.
- Drucker, P. (1970). *Technology, Management and Society*. London England: Heinemann.
- Ferreya, A. & Longhi, A. (2017). *Metodología de la investigación I*. Córdoba Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Flores, R. (2018). *Propuesta de indicadores de gestión para empresas comercializadoras de productos de primera necesidad en la ciudad de Ambato*. Ambato Ecuadorfd: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Gairín, S. & Mercader, J. (2018). *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. Madrid España: Wolters Kluwer España.
- Galarza Villalva, M. F., Cruz Piza, I. A., Castro Pataron, E. K., & Marcial Coello, C. R. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Guartán, A. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Digital Publisher Año 4 N°*. 6, 13 - 26.
- Guillin, X., Mosquera, A. y Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, Provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338.

- Hernández, A. (2022). *la gestión administrativa en el área de cobranzas de una empresa de servicios de certificación de calidad en la ciudad de Lima, en el año 2021*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- Hilkens, A., Reid, J., Klerkx, L., & Gray, D. (2018). Money talk: How relations between farmers and advisors around financial management are shaped. *Journal of Rural Studies*. doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0743016718301918>
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Huamán, E. (2018). *La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018*. Cajamarca Perú: Universidad Privada del Norte.
- Jones, G. & George, J. (2019). *Administración contemporánea (10a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México D.F. México: Mc Graw Hill.
- Lara, A. (2021). *Gestión administrativa para la asociación de artesanos “La Victoria” del Cantón Pujilí*. Latacunga Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- López, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa Vol. 20, Núm. 1, 1 - 10*.
- Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Meneses, J. (2020). *El cuestionario*. Cataluña España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Neiva Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Morán, A. (2019). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, de la Universidad de Guayaquil, 2017*. Guayaquil Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

- Munch, L. (2018). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.)*. Ciudad de México México: PEARSON Education.
- Obregón, M. (2021). *La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la empresa Corporación Industrial Losaro SAC -Comas - 2019*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Prieto, H., & Therán, B. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Prieto, H., & Therán, B. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. La Paz Bolivia: Uniiversidad Mayor de San Andrés.
- Rico, M & Navarro, M. (2017). *Fundamentos empresariales* . Madrid: ESIC.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. México D.F. México: PEARSON.
- Robbins, S. P & Coulter, M. . (2018). *Administración* . Mexico: Pearson Educación.
- Santos Jaén, J. M., Tornel Marín, M. T., & Gracia Ortiz, M. (2020). Repercusiones sobre las empresas de sus actuaciones socialmente responsables ante la pandemia generada por el COVID-19. *Revista hispanoamericana de historia de las Ideas*.
- Sena, A. & Vizcaino, M. (2020). *Gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir “Ce Vida” I.A.P, Michoacán-México*. Villavicencio Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Siera, Y. (16 de enero de 2020). *Medición de resultados en una firma: ¿se puede automatizar?* Obtenido de Lemonch Tech Blog: <https://blog.lemontech.com/medicion-de-resultados-automatizar/>
- Sordo, A. (22 de marzo de 2022). *Estrategias de comunicación: qué son, tipos y ejemplos*. Obtenido de Hub Spot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-comunicacion>
- Stsepanets, A. (6 de junio de 2022). *¿Qué es la planificación operativa y cómo ayuda a lograr los objetivos estratégicos?* Obtenido de GANTPRO: <https://blog.ganttpro.com/es/planeacion-operacional/>
- Taipe, R. (2018). *Los sistemas contables de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huancavelica-periodo 2016*. Huancavelica Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.

- Thompson, A. ; Strickland, I. & Janes, A. (2018). *Administración estratégica (2a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Torres, Z. & Torres, H. (2016). *Planeacion y control.* . Ciudad de México México: Grupo Editorial Patria.
- Valle, S., Veloz, J. y Jiménez, J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *FIPCAEC (Edición 30) Vol. 6, No 4.*
- Vargas, C. (2021). *La gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020.* Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Villegas, E. (2019). *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta departamento de Cusco, 2019.* Cusco Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Zambrano, J. & Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo de conocimiento (Edición núm. 57) Vol. 6.*

## ANEXOS

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

**Tabla 14**

*Matriz de Operacionalización de la variable gestión administrativa*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA	RANGO
Gestión administrativa	La gestión administrativa es una actividad esencial en una organización que le permite garantizar su competitividad y sostenibilidad. Es el proceso de coordinación de recursos para alcanzar la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia, y competitividad en el logro de los objetivos organizacionales Münch, G, (2018),	La gestión administrativa orienta el soporte que brinda la empresa, orientada a los colaboradores desde la perspectiva de las dimensiones que componen la GA asignándoles los indicadores correspondientes: planificación, organización, dirección y control, confeccionando un cuestionario medido con una Escala de Likert	Planificación	Planificación estratégica Planificación operativa Planificación funcional	1, 2, 3	Cuestionario	Ordinal	1. Muy en desacuerdo
			Organización	Estructura de la organización Manual de funciones Diseño de puestos	4, 5, 6,			2. En desacuerdo
			Dirección	Responsabilidad Estrategia comunicacional Liderazgo	7, 8, 9,			3. Ni de acuerdo/ni en desacuerdo
			Control	Evaluación de desempeño Retroalimentación Medición de resultados	10, 11, 12.			4. De acuerdo
								5. Muy de acuerdo

## Anexo N°2: Matriz de Consistencia

**Tabla 15**

*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?</p> <p><b>Específicos:</b> a) ¿Cómo interviene la planificación en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022? b) ¿Cómo interviene la organización en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022? c) ¿Cómo interviene la dirección en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022? d) ¿Cómo interviene el control en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022?</p>	<p><b>General:</b> Describir cuales son los factores que intervienen en la gestión administrativa en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.</p> <p><b>Específicos:</b> a) Describir como interviene la planificación en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022. b) Describir como interviene la organización en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022. c) Describir como interviene la dirección en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022. d) Describir como interviene el control en una entidad del rubro financiero en el distrito de San Isidro en el año 2022.</p>	Gestión administrativa.	Planificación  Organización  Dirección  Control	Planificación estratégica Planificación operativa Planificación funcional  Estructura de la organización Manual de funciones Diseño de puestos  Responsabilidad Estrategia comunicacional Liderazgo  Evaluación de desempeño Retroalimentación Medición de resultados	<p><b>Tipo de investigación</b> La investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental, con corte transversal.</p> <p><b>Población</b> Está conformada por un total de 40 colaboradores que laboran en la oficina principal.</p> <p><b>Muestra censal</b> Es una muestra censal y está formado por los 40 colaboradores que laboran en una entidad del rubro financiero en la ciudad de Lima, en el año 2022.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

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

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
	<b>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN</b>					
1	Se dispone de políticas claras acerca de las acciones y los objetivos dentro de la entidad del rubro financiero.					
2	Se encuentran definidas las diferentes actividades para especificar su contribución en la implementación de la estrategia organizacional.					
3	Los colaboradores de cada área asumen eficientemente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones.					
	<b>DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN</b>					
4	Los colaboradores del área tienen conocimiento que cuentan con un organigrama funcional.					
5	Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal administrativo y operativo en el área					
6	Todas las funciones y responsabilidades de cada área se llevan a cabo de acuerdo con el perfil de puesto de cada colaborador.					
	<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN</b>					



7	Se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos.					
8	Los jefes de cada área comunican asertivamente los objetivos de la organización y toman en cuenta las necesidades y/o expectativas de los colaboradores y/o expectativas de los colaboradores					
9	Los colaboradores del área participan activamente en la toma de decisiones de las gerencias.					
<b>DIMENSIÓN CONTROL</b>						
10	La evaluación de desempeño vinculado con las acciones y funciones de cada área resulta eficiente y oportuno.					
11	Se han programado capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores, en temas que requieren ser reforzados.					
12	Se han generado indicadores de gestión que permiten comprobar el estado de los procesos y actividades.					

### Anexo N°4: Tabla de Evaluación de Expertos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO  
TÍTULO Y GRADO

Cristian Joel Martinez Agama

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

Universidad Privada del Norte

FECHA:

25/09/2022

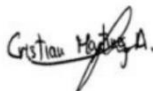
TÍTULO DE LA INVESTIGACION: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DEL RUBRO FINANCIERO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, EN EL AÑO 2022”

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

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

Sugerencias: todo conforme.

.....  
.....  
.....  
.....



Firma del experto

Romero Ludeña, Nathalie

ALBARRAN TAYPE ROSSMERY

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:  
TITULO Y GRADO

Ph D ( )	Doctor ( )	Magíster ( X )	Licenciado ( )	Otros (Especifique).....
Universidad Privada del Norte				
FECHA:				
26/09/22				

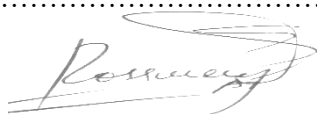
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DEL RUBRO FINANCIERO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, EN EL AÑO 2022”

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

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		100%		

Sugerencias:

.....  
.....



Firma del experto

Rossmery Albarán Taype  
DNI: 45809977

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO Sergio Ramos Arata

TÍTULO Y GRADO

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

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 23/09/22

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DEL RUBRO FINANCIERO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, EN EL AÑO 2022”**

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

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

Sugerencias: .....Se puede agregar las siguientes preguntas con el objetivo de potenciar la encuesta sobre la Gestión Administrativa : .....En la dimensión de planificación : Se cuenta con diagrama de Gantt que te permita hacer seguimiento a los plazos de implementación de las diversas actividades y responsabilidades que tiene el área? En la dimensión de Control : Cómo se hace seguimiento a los indicadores de control tanto en plazo como avance de ejecución y cómo estos están relacionados con los objetivos estratégicos del negocio

Firma del experto



Sergio Ramos Arata  
DNI 07886760