

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“PERCEPCION DE LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA F&H  
TRANSPORTES Y SERVICIO S.A.C. EN EL  
PERIODO 2021 - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Cesar Yerli Delgado Rodriguez

Eduardo Hristo Fajardo Galvez

**Asesor:**

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Trujillo - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Higinio Wong Aitken</b>	<b>18160533</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

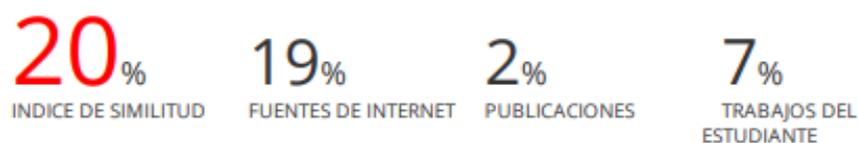
Jurado 2	<b>Carmen D´angelo Panizo</b>	<b>17917596</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Marlies Alicia Cueva Urra</b>	<b>18186434</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### TESIS FINAL

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ins.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.theibfr.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

Cada paso de he dado y sigo dando son para ellos: Nilto y Irma son la mayor motivación que tengo en la vida, por todo lo que me inculcaron a lo largo de mi vida, siempre estaré agradecido por todo lo que me han brindado y por ser un ejemplo de padres y de personas.

A mi hermana Marisol, quien no solo es mi hermana mayor, sino una de las personas que también estuvo conmigo en todo momento, en buenos y malos momentos. La que me enseñó que toda lucha tiene su recompensa.

### **Cesar Yerli Delgado Rodriguez**

A mis padres: Eduardo y Lidia por ser el principal motor de todos mis sueños, por los valores y principios que me han inculcado. Por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida y lucha constante.

A mis hermanos, Wilson, Javier y Valeria por permitirme ser su ejemplo a seguir y ser mi gran motivación para superarme día a día.

A mi abuela, por sus enseñanzas, consejos y su apoyo incondicional en todo momento.

### **Eduardo Hristo Fajardo Gálvez**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradecer a Dios por darme la familia que tengo y por seguir guiando mi camino, por permitirme gozar de buena salud y poder cumplir con todos mis sueños.

Así mismo agradecer a todos los profesores que me enseñaron lo largo de la vida universitaria, que gracias a cada enseñanza suya hoy puedo seguir creciendo a nivel profesional.

**Cesar Yerli Delgado Rodriguez**

Quiero expresar mi gratitud a Dios por haberme guiado a lo largo de toda mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de dificultad.

De igual manera a mis profesores quienes con su paciencia y dedicación pude crecer profesionalmente.

**Eduardo Hristo Fajardo Gálvez**

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>18</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>19</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Distribución de la población de estudio por área, género y rango de edad	20
TABLA 2. Validación del instrumento por expertos	23
TABLA 3. Resultados de prueba de confiabilidad	24
TABLA 4. Niveles de percepción de la gestión administrativa de la empresa en el periodo 2021 – 2022.	29
TABLA 5. Niveles de percepción de la dimensión planificación de la empresa en el periodo 2021 – 2022.	31
TABLA 6. Niveles de percepción de la dimensión organización de la empresa en el periodo 2021 – 2022.	32
TABLA 7. Niveles de percepción de la dimensión dirección de la empresa en el periodo 2021 – 2022.	34
TABLA 8. Niveles de percepción de la dimensión control de la empresa en el periodo 2021 – 2022.	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Comparacion de percepción de la gestión administrativa de la empresa en el periodo 2021 – 2022	29
FIGURA 2. Comparacion de percepción de la dimensión planificación de la empresa en el periodo 2021 – 2022	30
FIGURA 3. Comparacion de percepción de la dimensión organización de la empresa en el periodo 2021 – 2022	32
FIGURA 4. Comparacion de percepción de la dimensión dirección de la empresa en el periodo 2021 – 2022	33
FIGURA 5. Comparacion de percepción de la dimensión control de la empresa en el periodo 2021 – 2022	35

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo principal analizar la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022. Para esto se aplicó un estudio de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta fue el cuestionario a una muestra de 34 trabajadores de la empresa. De esta forma se obtuvieron resultados con la percepción de los encuestados sobre la gestión administrativa y sus dimensiones, planificación, organización, dirección y control. Estos datos fueron aplicados bajo la estadística en el software SPSS IBM y organizado en tablas y figuras para su análisis. Se obtuvo clara evidencia que en el periodo 2021 la mayoría de trabajadores afirmaban que la gestión administrativa se encontraba en un nivel alto y medio, sin embargo, debido a cambios en la gerencia esto se vio afectado en el 2022, incrementando el número de trabajadores que opinaban acerca de una gestión de nivel bajo. Para fines de mejorar estos aspectos se establecieron recomendaciones teniendo en cuenta estudios previos en los cuales las gerencias eran capaces de adaptarse a los cambios e innovar.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión administrativa, administración empresarial, planeación, organización.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas se encuentran en un constante desarrollo, impulsado por los avances tecnológicos, las tendencias del cuidado del medio ambiente, orientación al recurso humano, orientación a la seguridad industrial, cambios de comportamiento en los consumidores y medidas sanitarias; es por este desarrollo que se deben adoptar modelos de gestión administrativa modernos para alcanzar los mejores niveles de calidad, productividad que les permitan mantenerse en el mercado.

En ese sentido, Palladino (2021) nos dice que la definición y caracterización asignadas a la gestión y aplicada a la administración, se constituye en un conjunto de saberes, conocimientos y prácticas aplicables a la administración de la educación, lo que en sí permitirá cumplir con la planificación, la organización y el seguimiento de los procesos educativos de una institución educativa; asimismo, Soledispa et al. (2022) precisan que una gestión administrativa eficiente implica que la organización tenga un claro direccionamiento y dirija sus operaciones al cumplimiento de los objetivos empresariales, cumpliendo criterios de calidad y eficiencia en cada una de las etapas del proceso de negocio.

La importancia de mantener una adecuada gestión administrativa que construya una estructura organizacional eficiente se sustenta en lo indicado por Drucker (2002) quien manifiesta que una gestión administrativa que construya la mejor estructura

empresarial no garantiza resultados sobresalientes; sin embargo, una estructura empresarial errónea constituye en una garantía del fracaso. En ese sentido, Galicia et al. (2015) afirman que en las economías modernas sustentadas en la globalización las organizaciones tienen grandes retos para mantenerse en el mercado debiendo adaptarse a los cambios evolucionando principalmente su gestión administrativa, con el fin de brindar servicios de mayor valor a los consumidores.

El trabajo de Mínguez (2017) detalla que el 70% de las empresas en España usan soluciones tecnológicas para sistematizar sus procesos y la gestión administrativa, de recursos humanos, financieros y fiscales. Asimismo, asevera que una correcta gestión administrativa en las organizaciones es necesaria para el crecimiento empresarial, así como los recursos humanos que la conforman.

En el ámbito nacional, Huallpa (2016) expone que en el Perú, las micro y pequeñas empresas representan casi en su totalidad al conglomerado de empresas y son consideradas como promotoras de la economía a nivel nacional ya que se caracterizan por su flexibilidad y forma de organizarse. Al expresar que estas empresas son flexibles al momento de adaptarse a los cambios se evidencia la necesidad de pasar por un plan de gestión administrativa, para poder determinar si los objetivos y metas están siendo alcanzados.

En tanto, la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. es una empresa que opera en el sector transportes de carga pesada, su sede principal se ubica en la ciudad de Trujillo, cuenta con 15 unidades modernas que brindan servicios de transporte de carga a nivel nacional.

La empresa tiene 22 años operando en el mercado y cuenta con una planilla de 34 empleados, 29 operativos y 5 administrativos, quienes se encuentran motivados, conocen sus funciones y tienen experiencia en su área de trabajo. Durante los últimos años por efectos de la pandemia del Covid-19 y la crisis económica se han venido incrementando los costos directos, compuestos por el costo de combustible y suministros, costos de repuestos y el aumento del sueldo mínimo; sin embargo, para no perder su cuota de mercado, la empresa ha mantenido invariable el precio de sus servicios reduciendo significativamente su margen de utilidad y afectando su productividad.

Asimismo, al analizar los procesos administrativos se encontró que existen diversas deficiencias en la planificación y organización de las actividades que generan pérdidas económicas como el control deficiente de los gastos operativos, así como deficiencias en el proceso de facturación que en el último año generó pérdidas a la empresa ascendentes a S/ 25,000.00 por concepto de penalidades al facturar a los clientes por periodos de servicios ya cerrados.

Se evidencia por tanto que la gestión administrativa es clave para que las organizaciones sean capaces de afrontar los retos que el mercado global presenta en nuestros tiempos; además una gestión administrativa eficaz permite alinear los recursos empresariales hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos en beneficio de todas sus partes interesadas.

Para profundizar el análisis de las variables de estudio se presentan los siguientes antecedentes de investigación.

Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) se plantearon el objetivo de demostrar que la gestión administrativa, permite desarrollar a toda empresa, mediante la oportuna y buena utilización del talento humano. Para llevar a cabo la investigación se recurrió al método Zoop “FODA”, implementándolo en una empresa Ecuatoriana en la cual existen problemas entre la gerencia, los empleados y la clientela. Como resultado de puede confirmar que la relación que las Amenazas con las Debilidades; se encuentran bajas = -1; las Amenazas con las Fortalezas se encuentran en la media=-3; Las Debilidades con las Oportunidades su relación es media =-3, evidenciando los problemas en la empresa y por lo tanto la falta de una correcta gestión administrativa.

La investigación de Salguero y García (2018) tuvo por objetivo principal identificar las herramientas necesarias para que la gestión administrativa se de en forma efectiva. Este estudio fue de carácter bibliográfico y para llevar a cabo los propósitos se empleó el método deductivo, del cual se extrajeron recomendaciones y conclusiones de los conceptos mas importantes que abarca la gestión empresarial. Finalmente, se concluyó que para que una empresa funcione de manera eficiente, es imprescindible la planeación, organización, dirección y control, lo que contribuirá a lograr una sociedad económicamente estable.

El estudio de Mendoza (2017) tuvo por objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador. Para lograr el objetivo se empleó una revisión de distintos documentos científicos, estadísticos y teóricos. Como resultado se estableció la estrecha relación de una buena gestión administrativa con la capacidad de las empresas para la innovación, siendo esta una herramienta de crecimiento y desarrollo crucial.

González et al. (2020) plantearon en su investigación el objetivo principal de elaborar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo. Este estudio es de carácter cualitativo y cuantitativo, para llevar a cabo el objetivo se usaron la observación, entrevistas y encuestas. Por último, se presentó en la propuesta un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel. Se concluyó que los procesos del Hotel Barros cuentan con carencias de precisión, esto dificulta el cumplimiento de sus objetivos y su desarrollo.

Peralta et al. (2022) en su investigación se propuso como objetivo principal destacar la evidencia disponible sobre la gestión administrativa en unidades de gestión educativa. Para llevar a cabo el estudio se ejecutó una revisión de publicaciones científicas de bases de datos de Scopus, Latindex, Scielo. Se obtuvieron 10 artículos en total, 4 son de Scielo, 3 de Latindex y 3 de Redalyc, los cuales contienen las ideas más relevantes y cumplieron con los objetivos de esta revisión. Con la información recopilada se concluyó la importancia de la gestión administrativa para lograr una educación de alta calidad.

El estudio realizado por Espíritu y Muñoz (2017) de carácter descriptivo correlacional tuvo por objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro, para esto se tomó en cuenta a 97 trabajadores y se empleó la técnica de la encuesta en ambas variables siendo el instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la muestra. En el resultado obtenido se demostró una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde  $r = -0.637$  y  $Z$  calculada es  $4.4938 > 1.96$  que es la  $Z$  crítica.

El estudio cuantitativo - descriptivo de Ramírez, Ricopa y Ruiz (2021) tuvo como objetivo principal describir los factores de la gestión administrativa en la empresa Ajeper del Oriente S.A., del distrito de Callería, 2020. Para los fines de la investigación se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas a una muestra de 94 colaboradores, los resultados indicaron que el representante legal de la empresa se adapta a los cambios que exige internamente la empresa y gracias a las políticas y actividades se logran cumplir las metas y objetivos, asimismo la gerencia efectúa toma de decisiones acertadas. Concluyendo así que un buen manejo de los procesos administrativos permite alcanzar los objetivos, metas y políticas de la empresa.

Luciano, Sotomayor, Barrial y Loayza (2021) en su investigación cuantitativa tuvieron como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en el proceso presupuestal en una dependencia de un gobierno regional en el Perú. Para esto se implementó el recojo de datos y encuesta, tomando a 147 servidores públicos como informantes, los datos fueron analizados y procesados con estadística descriptiva. Los resultados indican que el 61.9% consideran que la gestión administrativa es buena y el 51% que el proceso presupuestal es aceptable, concluyendo que dicha gestión es sumamente importante para desarrollar cada fase del proceso presupuestal.

Como soporte a la investigación se consultó diversa bibliografía especializada relacionada con las variables de estudio, y a continuación se presentan los principales conceptos analizados.

Gestión administrativa, según Robbins y Coulter (2018) la gestión administrativa implica administrar de manera eficaz y eficiente los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la organización y dicha

responsabilidad recae en los directivos de las compañías quienes deben de guiar a sus subordinados hacia el cumplimiento de sus responsabilidades.

En ese sentido Koontz et al. (2012) afirman que la gestión administrativa es un proceso que ejecuta la organización cuyo resultado es el cumplimiento de los objetivos empresariales, para el éxito de este proceso se debe de proveer de los recursos necesarios y construir las instalaciones adecuadas que propicien altos niveles de desempeño laboral; Hitt et al. (2006) refuerzan esta idea agregando que los gerentes de las organizaciones son los responsables de llevar a cabo convenientemente el proceso de “gestión administrativa”, dentro del cual se ejecutan sub procesos o etapas relacionadas con la planeación, organización, dirección y control; además precisan que las entradas del proceso son los recursos humanos, materiales, financieros y de información; mientras que las salidas del proceso serán las metas empresariales cumplidas. González (2012) complementa esta idea precisando que una eficaz gestión administrativa consigue crear sinergias entre los recursos obteniendo equipos de trabajo motivados y altamente efectivos.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

Planificación, implica definir objetivos y en base a estos establecer estrategias eficaces con su debida programación de actividades que permitan llegar a los objetivos trazados (Robbins y Coulter, 2018). La planificación es un proceso formal que tiene como resultado la definición de objetivos y estrategias para alcanzarlos, por ello, comprende el primer eslabón de la gestión administrativa.

Organizar, implica disponer de los recursos humanos y materiales para la correcta ejecución de las actividades planificadas, así como estructurar el trabajo

definiendo tareas, responsabilidades y metas para promover el cumplimiento de la planificación ejecutada previamente (Robbins y Coulter, 2018).

Dirigir, implica liderar a los equipos de trabajo brindando la suficiente guía y motivación a los subordinados para que cumplan de manera satisfactoria las tareas encomendadas, también se considera dentro de esta función intervenir eficazmente en la resolución de conflictos laborales promoviendo soluciones efectivas que garanticen un entorno de trabajo saludable (Robbins y Coulter, 2018).

Controlar, esta dimensión implica monitorear el desempeño de las tareas, actividades y procesos para que se ejecuten satisfactoriamente de acuerdo con lo programado, de esta forma se busca garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos; asimismo implica diseñar y aplicar las acciones correctivas cuando sean necesarias; es decir el proceso de control tiene tres funciones: supervisar, contrastar y enmendar (Robbins y Coulter, 2018). De igual modo, mediante el proceso de control se evalúa la estrategia empresarial, analizando información tanto interna como externa a la organización para determinar si es necesario ajustar los objetivos establecidos, alineándolos a las necesidades del cliente dentro de un mercado dinámico (Marco y Loguzzo, 2016).

Hitt et al. (2006) afirman que el objetivo de la gestión administrativa es identificar, establecer y conservar una ventaja profesional, es decir, proveer a la empresa de la capacidad para superar a las organizaciones de la competencia de forma constante en el largo plazo, respecto a aspectos relevantes dentro del mercado con gran valor para el cliente, de esta forma se logra incrementar el potencial empresarial.

Teniendo en cuenta los conceptos expuestos anteriormente y la realidad problemática presentada, se propone como objetivo principal analizar la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cual es la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

### **Objetivos específicos**

Evaluar la dimensión de planificación de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Evaluar la dimensión de organización de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Evaluar la dimensión de dirección de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Evaluar la dimensión de control de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Proponer recomendaciones para la mejora del proceso y gestion empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C.

#### **1.4. Hipótesis**

En esta investigación no se cuenta con hipótesis ya que, como lo explica Charaja (2011), la variable de la investigación no son sometidas a pruebas de experimentación.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Según Hernández y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo de investigación se emplea cuando los datos recopilados son capaces de ser cuantificados y es posible analizar el comportamiento de variables aplicando técnicas estadísticas o numéricas; por ello, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que en un diseño no experimental se realiza la investigación sin manipular deliberadamente las variables de estudio; únicamente la investigación se limita a observar el comportamiento de éstas en su contexto natural; en ese sentido, la presente investigación tiene un diseño no experimental.

De igual modo, Hernández y Mendoza (2018) precisan que dentro del diseño no experimental se encuentra el diseño transversal, el cual implica que la recolección de datos se ejecute en un único periodo de tiempo; por lo tanto, la presente tesis aplicará un diseño transversal, considerando que se recogerá información de la muestra de estudio en un único momento.

Se presenta en la figura 1 el diagrama de diseño de investigación empleado.

### Figura 1

*Diseño de investigación*



Fuente: Elaboración propia.

Donde:

M: Muestra conformada por la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C.

O: Observacion de la variable Gestión administrativa

La población está compuesta por 34 trabajadores que pertenecen a la planilla laboral de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de estudio por área, género y rango de edad*

Área	Género		Rango edad				
	Masculino	Femenino	Entre 18 y 25	Entre 26 y 35	Entre 36 y 45 años	Entre 45 y 55 años	Mayor de 55 años
Gerencia general	1	0	0	0	0	0	1
Administración	2	1	0	2	1	0	3
Operaciones	28	1	1	13	6	1	5
Taller	1	0	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información otorgada por la empresa

La encuesta fue la recolección de datos con Google Form considerada para el estudio, teniendo como instrumento el cuestionario en escala de Likert. Para elaborar el instrumento se consideraron preguntas cerradas en escala de Likert, considerando 1 como el valor más bajo y 5 como el valor más alto, con categorías de opinión que van desde “totalmente en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo”, respectivamente.

Para la presente investigación se consideró una muestra de tipo censal; es decir, la muestra consiste en 34 trabajadores de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C.

Morán y Alvarado (2013) indican que las técnicas de recolección de datos son las instrucciones que permiten al investigador aplicar correctamente los instrumentos según el diseño de investigación propuesto. En la presente tesis se aplicará la técnica encuesta.

Morán y Alvarado (2013) indican que esta técnica consiste de preguntas estructuradas para recoger las percepciones de una muestra de individuos con respecto a una temática concreta.

Morán y Alvarado (2013) indican que el instrumento de recolección de datos es el mecanismo escogido y diseñado por el investigador para captar datos de una muestra de estudio de manera organizada; en la presente tesis se empleará el instrumento cuestionario.

Hernández y Mendoza (2018) indican que el cuestionario es un constructo escrito conformado por preguntas relacionadas a una o más variables que se busca medir; en la presente tesis se aplicará el cuestionario para medir la variable gestión administrativa. En la presente tesis se aplicará un cuestionario para medir la variable gestión administrativa, este cuestionario ha sido tomado y adaptado de otras investigaciones científicas como las investigaciones de Vallejos (2021) y de Ramos y Huerta (2019).

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

**Cuestionario de gestión administrativa (Anexo N°1)**

- N° de ítems: 26

- Dimensiones que mide: Planificación, organización, dirección y control.
- Tipo de escala: Escala de Likert – ordinal (valores del 1 – 5)

Según Hernández y Mendoza (2018) la validez indica la capacidad con la cual el instrumento mide la variable de estudio, es decir, si posee idoneidad para trasladar y valorar un concepto abstracto en indicadores empíricos.

En la presente investigación, se ha considerado aplicar instrumentos que miden la variable gestión administrativa, los cuales se han aplicado satisfactoriamente en diversas investigaciones locales, nacionales e internacionales; por tanto, se sustenta la validez de dichos instrumentos en los resultados empíricos obtenidos en estas investigaciones.

Asimismo, para garantizar la validez de criterio y contenido se consultó a los expertos:

1, Experto: Eduardo Javier Yache Cuenca

2, Experto: Luigi Vatslav Cabos Villa

3, Experto: Víctor Hugo Florián Paredes

**Tabla 2**

*Validacion del instrumento por expertos*

N°	Docentes expertos	Calificación	Años de exp.	Opinion
E1	Eduardo Javier Yache Cuenca	42/50	5	Valido, aplicar
E2	Luigi Vatslav Cabos Villa	50/50	5	Valido, aplicar

E3	Víctor Hugo Florián Paredes	50/50	8	Valido, aplicar
	Promedio	47,3/50		

---

Fuente: Elaboracion propia

Administradores con experiencia en marketing y gestión de marcas.

Hernández y Mendoza (2018) precisan que la confiabilidad indica el grado de estabilidad en las mediciones que el instrumento realiza; es decir, indica si en reiteradas mediciones a la misma variable de estudio se obtiene resultados iguales.

Los instrumentos aplicados en la presente tesis han sido aplicados previamente en diversas investigaciones; por lo tanto, se considera que poseen un nivel adecuado de confiabilidad; además, antes de ser aplicados a la muestra de estudio, se realizó una prueba piloto a 20 trabajadores de la empresa, con dicha data se realizó en análisis de confiabilidad calculando el coeficiente Alfa de Cronbach, es un factor que fluctúa entre 0 y 1, donde el cero representa una confiabilidad nula y el 1 denota una confiabilidad suprema; en la tabla 2 se describe los resultados de confiabilidad obtenidos para cada instrumento.

**Tabla 3***Resultados de prueba de confiabilidad*

Instrumento	Instrumento de medición de gestión administrativa
Alfa de Cronbach	0.973
Grado de confiabilidad	Excelente

Luego de recoger los datos con Google Form mediante la aplicación de los cuestionarios en escala de Likert a la muestra de estudio, esta data es tabulada y procesada con ayuda de software estadístico SPSS v26 para cuantificar los indicadores y la variable de estudio; así como para realizar la contrastación de las hipótesis de investigación planteadas.

Para ello se hará uso de técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales:

**Estadística descriptiva**

Se aplicará la estadística descriptiva para procesar y presentar los niveles de la variable y dimensiones de estudio mediante tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

**Estadística inferencial**

Se aplicará la estadística inferencial para realizar la contrastación de hipótesis de investigación planteadas, procesando pruebas estadísticas como Rho de Spearman y r de Pearson.

Luego de establecer la muestra de estudio de la presente investigación, la cual está compuesta por 34 trabajadores que pertenecen a la planilla laboral de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C., se solicitó el permiso correspondiente a los directivos de la empresa para aplicar a su personal los cuestionarios definidos que permitieron recoger la data para dar valor a la variable del estudio.

Contando con la debida autorización de la gerencia, se coordinó con cada una de las áreas de la empresa para planificar la fecha y hora de aplicación de los cuestionarios al personal.

Se aplicó de manera física los cuestionarios al personal de la empresa en la fecha y hora programada. La información recolectada se tabuló en una hoja de cálculo de Excel 2019 para organizar los datos según variable y dimensiones de estudio.

Aplicando el Software estadístico SPSS v26 se realizó el análisis estadístico de los datos y se procesó la data recolectada para obtener los estadísticos descriptivos que presentan el nivel de cada dimensión y variable de estudio mediante tablas y gráficos de distribución de frecuencias; asimismo, se definió las pruebas de hipótesis para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas aplicando las pruebas estadísticas Rho de Spearman.

En el desarrollo de la presente tesis, se considera los principios éticos de confidencialidad, honestidad y respeto a la propiedad intelectual; por lo tanto, la información recolectada será tratada exclusivamente para fines académicos manteniendo en reserva la identidad de los trabajadores que participan en la investigación, así mismo, la data procesada será fiel a la recolectada de la muestra y se respetará en un sentido estricto la propiedad intelectual citando convenientemente

según las normas APA v7 a los autores de investigaciones previas y bibliográficos que se tomaron como referencia en la presente investigación.

#### Artículo 21.- De los procedimientos éticos

Toda persona identificada en el artículo 3° del presente reglamento deberá:

Respetar el proceso ético en el desarrollo de una investigación científica.

Aclarar ante el Comité de Ética de Investigación, las dudas que surgieran respecto del proyecto presentado.

Cumplir con todas las disposiciones establecidas en el Código de Ética.

Artículo 22.- De la aprobación de los procedimientos éticos de los proyectos de investigación o innovación.

El Comité de Ética de Investigación de UPN, en respeto a su función de supervisar el cumplimiento del Código de Ética del Investigador, realizará lo siguiente:

Se reunirá mensualmente para evaluar los protocolos de ética de los proyectos de investigación e innovación; y comunicará a la Dirección de Investigación y Desarrollo el calendario de cada año.

Se podrán hacer revisiones llamadas expeditas, es decir, sin necesidad de pasar por una revisión formal del comité en una reunión regular, en los siguientes casos:

- Presentación de enmiendas administrativas de proyectos en curso;
- Presentación de enmiendas destinadas a aumentar los resguardos de seguridad de los voluntarios participantes;
- Solicitud de aprobación de proyectos de investigación involucrando riesgo mínimo para los voluntarios participantes (sin intervención en pacientes).

Las revisiones expeditas son de responsabilidad del presidente, quien deberá en la reunión siguiente presentar estas aprobaciones al comité para que sean refrendadas.

Se revisará los proyectos de investigación recibidos y según corresponda, solicitará una aclaración a los investigadores y emitirá el Acta de Aprobación del protocolo de ética.

Se hará un seguimiento sobre la ejecución del protocolo de ética utilizando el formato en el. Se emitirá un Acta del cumplimiento del protocolo ético.

Verificará la pertinencia del consentimiento informado o comunicará a la Dirección de Investigación y Desarrollo, la necesidad de acudir a un Comité de Ética externo.

El participante o los participantes en la investigación científica, como autores o inventores, tendrán en cuenta lo siguiente:

- Al momento de reclutar a los participantes del proyecto, precisarán los criterios de inclusión y exclusión, los lugares de recojo de datos o captación de los participantes, la persona encargada.
- Prever medidas para evitar la discriminación de participantes. En el caso de que algún grupo de participantes sea discriminado (Gestantes, niños, estratos socioeconómicos, entre otros.).
- Adoptar medidas para evitar la coacción de los participantes al momento del reclutamiento y/o al momento de tomar el consentimiento informado.

- Explicar los beneficios o posibles riesgos a los participantes como consecuencia de la participación en la investigación.
- Comunicar si existirá algún tipo de pago o compensación económica, a los participantes, de ser así, precisar las cantidades promedio y la forma como será realizado.
- Comunicar si se realizará informes periódicos y/o informe final para los participantes.
- Comunicar como se realizará la accesibilidad publica al final de este.
- Explicar las medidas que serán tomadas para proteger la confidencialidad de la información.

### **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa F&H TRANSPORTES Y SERVICIOS SAC, se analizó la percepción de la gestión administrativa y se comparan los valores obtenidos en el año 2021 y 2022.

**Tabla 4**

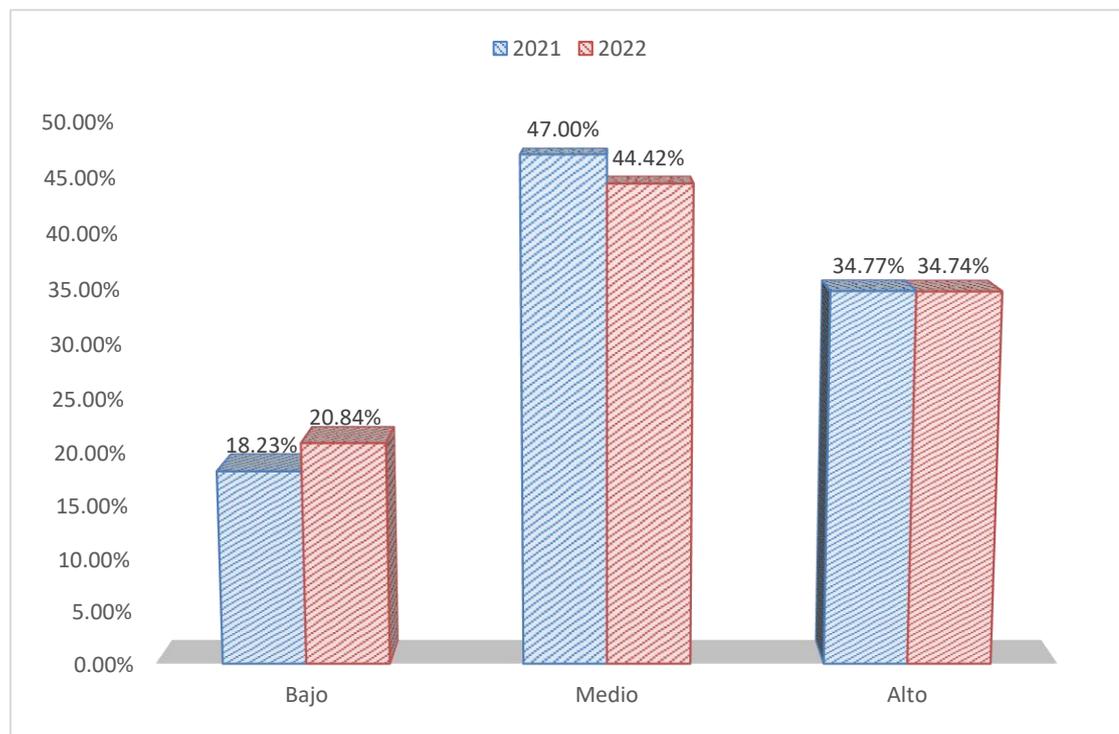
*Niveles de percepción de la gestión administrativa de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*

	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Bajo	18.23%	20.84%
Medio	47.00%	44.42%
Alto	34.77%	34.74%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

En base al rango de puntajes de las percepciones de los trabajadores de la muestra, cuantificadas mediante el instrumento cuestionario en escala de Likert, se definen los niveles de percepción para la variable gestión administrativa y sus respectivas dimensiones

**Figura 1**

*Comparacion de percepción de la gestión administrativa de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*



La tabla 4 y la figura 1 muestran la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la empresa, donde en el año 2021 el 18.23% afirmó que tiene un nivel bajo, el 47% opinó que tiene un nivel medio y el 34.77% un nivel alto. Por otro lado, en el 2022 se obtuvo un 20.84% para el nivel bajo, 44.42% para el nivel medio y 34.74% con respecto al nivel alto.

### **Dimension de planificación**

Con los resultados obtenidos de la encuesta se analizó la percepción de la dimensión de planificación de la gestión administrativa.

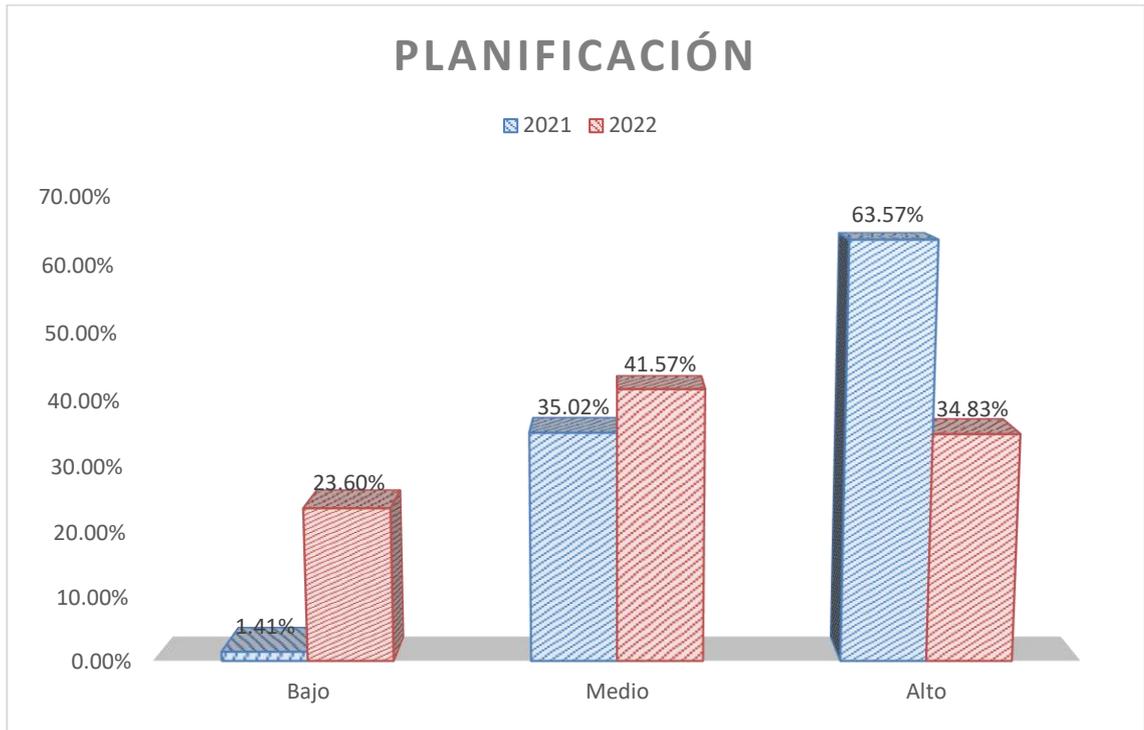
**Tabla 5**

*Niveles de percepción de la dimensión planificación de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*

	<b>Planificación</b>	
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Bajo	1.41%	23.60%
Medio	35.02%	41.57%
Alto	63.57%	34.83%
TOTAL	100.00%	100.00%

**Figura 2**

*Comparación de percepción de la dimensión planificación de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*



La tabla 5 y la figura 2 muestran la percepción de los trabajadores sobre la dimensión planificación de la empresa, donde en el año 2021 el 1.41% afirmó que tiene un nivel bajo, el 35.02% opinó que tiene un nivel medio y el 63.57% un nivel alto. Por otro lado, en el 2022 se obtuvo un 23.60% para el nivel bajo, 41.57% para el nivel medio y 34.83% con respecto al nivel alto.

### **Dimensión de organización**

Con los resultados obtenidos de la encuesta se analizó la percepción de la dimensión de organización de la gestión administrativa.

### **Tabla 6**

*Niveles de percepción de la dimensión organización de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*

---

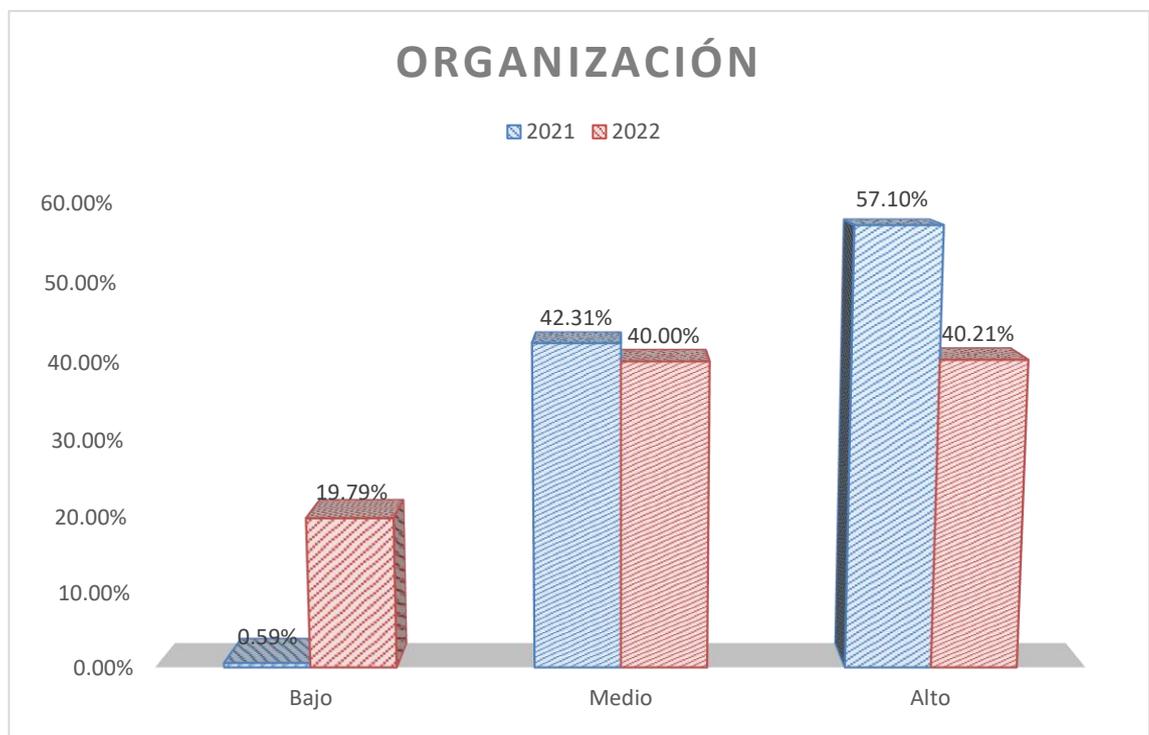
#### Organización

---

	2021	2022
Bajo	0.59%	19.79%
Medio	42.31%	40.00%
Alto	57.10%	40.21%
TOTAL	100.00%	100.00%

**Figura 3**

*Comparación de percepción de la dimensión organización de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*



La tabla 6 y la figura 3 muestran la percepción de los trabajadores sobre la dimensión organización de la empresa, donde en el año 2021 el 0.59% afirmó que tiene un nivel bajo, el 42.31% opinó que tiene un nivel medio y el 57.10% un nivel alto. Por otro lado, en el 2022 se obtuvo un 19.79% para el nivel bajo, 40% para el nivel medio y 40.21% con respecto al nivel alto.

## Dimensión de dirección

Con los resultados obtenidos de la encuesta se analizó la percepción de la dimensión de dirección de la gestión administrativa.

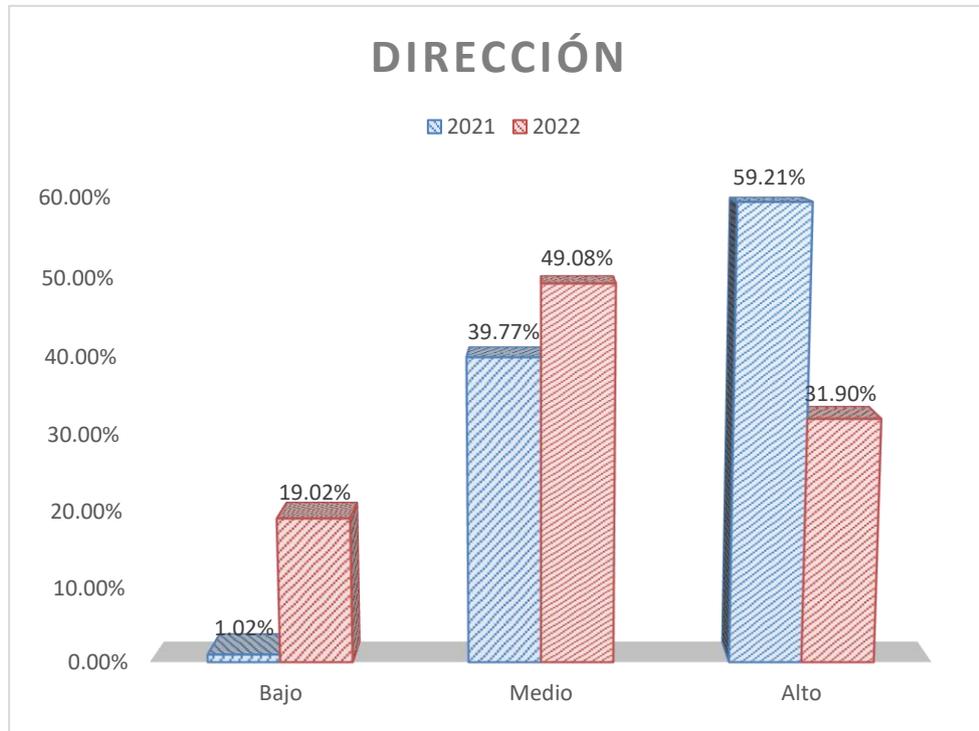
	Dirección	
	2021	2022
Bajo	1.02%	19.02%
Medio	39.77%	49.08%
Alto	59.21%	31.90%
TOTAL	100.00%	100.00%

**Tabla 7**

*Niveles de percepción de la dimensión dirección de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*

**Figura 4**

*Comparación de percepción de la dimensión dirección de la empresa en el periodo  
2021 – 2022.*



La tabla 7 y la figura 4 muestran la percepción de los trabajadores sobre la dimensión dirección de la empresa, donde en el año 2021 el 1.02% afirmó que tiene un nivel bajo, el 39.77% opinó que tiene un nivel medio y el 59.21% un nivel alto. Por otro lado, en el 2022 se obtuvo un 19.02% para el nivel bajo, 49.08% para el nivel medio y 31.90% con respecto al nivel alto.

### **Dimensión de control**

Con los resultados obtenidos de la encuesta se analizó la percepción de la dimensión de control de la gestión administrativa.

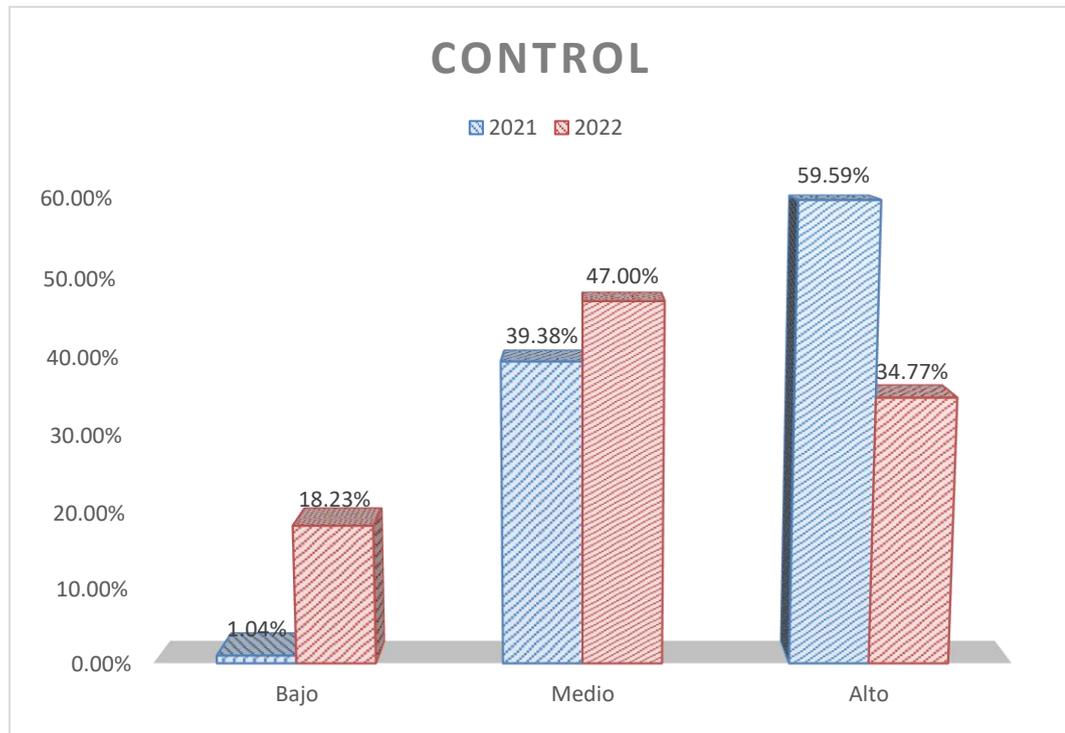
### **Tabla 8**

*Niveles de percepción de la dimensión control de la empresa en el periodo 2021 – 2022.*

<b>Control</b>		
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Bajo	1.04%	18.23%
Medio	39.38%	47.00%
Alto	59.59%	34.77%
TOTAL	100.00%	100.00%

**Figura 5**

*Comparación de percepción de la dimensión control de la empresa en el periodo  
2021 – 2022.*



La tabla 8 y la figura 5 muestran la percepción de los trabajadores sobre la dimensión control de la empresa, donde en el año 2021 el 1.04% afirmó que tiene un nivel bajo, el 39.38% opinó que tiene un nivel medio y el 59.59% un nivel alto. Por otro lado, en el 2022 se obtuvo un 18.23% para el nivel bajo, 47.00% para el nivel medio y 34.77% con respecto al nivel alto.

Para mejorar dichas problemáticas presentes en la empresa, se tomó en cuenta el estudio de Ramírez, Ricopa y Ruiz (2021) debido al buen manejo por parte de la gerencia. Según este estudio, la capacidad de los gerentes para adaptarse a los cambios es un factor sumamente importante para la gestión administrativa, gracias a esto se pueden aplicar actividades y políticas que permiten el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

A fin de optimizar la planificación se recomienda realizar un diagnostico interno y externo de la empresa, determinando los objetivos a futuro y las metas que se desean alcanzar, creando lineamientos a corde de cada uno de estos logros.

Para mejorar la dimensión de organización se propone la ejecución de ordenar las áreas con un organigrama estructural, delimitando cada una y estableciendo una comunicación optima entre los colaboradores y jefes.

Por ultimo, la mejora de las dimensiones de control y dirección se pueden dar al realizar una correcta distribución y administración de los recursos financieros, además de emplear mejor los recursos legales con los que se constituyó la compañía, también se resalta a importancia de los recursos tecnológicos a fin de crear una buena planificación, evaluación y control de la gestión empresarial.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **Discusion**

La presente tesis consideró como objetivo general analizar la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.; considerando lo indicado por Hitt et al. (2006) el objetivo de la gestión administrativa es identificar, establecer y conservar una superioridad profesional para, proveer a la empresa de la capacidad para superar a su competencia de forma constante y en el largo plazo, esto convierte a la gestión en un aspecto sumamente importante para el desarrollo de una empresa.

Contrastando con estudios antecedentes, los fundamentos sobre la importancia de la gestión administrativa para que una empresa tenga un desempeño óptimo son destacados en la investigación de Peralta et al. (2022), en esta investigación se revisaron publicaciones científicas las cuales contenían las ideas más relevantes sobre el tema, concluyendo la importancia de la gestión administrativa para lograr que la empresa cumpla su función, en su caso dar una educación de calidad.

La percepción de esta variable por parte de los trabajadores se vio reflejada en los resultados de la encuesta realizada en dos periodos diferentes, en el año 2021 un 18.23% de los encuestados afirmaron que la gestión se encontraba en un nivel bajo, el 47% opinaron de un nivel medio y el 34.77% un nivel alto, mientras que en el año 2022 existe un aumento en la disconformidad dando como resultado un 20.84% de trabajadores que afirman un nivel bajo, 44.42% un nivel medio y 34.74% nivel alto, se establece que aumento en las opiniones negativas se debe a un cambio en la gerencia de la empresa.

Este tipo de problemas en los cuales la gerencia y el manejo de la empresa son factores que afectan de manera negativa a la gestión administrativa quedan

evidenciados en el estudio de Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), donde se obtuvo un análisis FODA en el cual las amenazas con las fortalezas y las debilidades con las amenazas tenían una relación media, demostrando la existencia de problemas en la empresa y por lo tanto una mala gestión administrativa.

En relación a la percepción de los trabajadores sobre las dimensiones de la gestión administrativa, para la dimensión de planificación en el año 2021 se obtuvo un 1.41% de trabajadores calificaban un nivel bajo, el 35.02% un nivel medio y el 63.57% un nivel alto. Sin embargo, en el año 2022 se evidencia un gran aumento de trabajadores que afirman sobre el nivel bajo de la dimensión, pasando a ser el 23.60%. Como lo indican Robbins y Coulter (2018) la planificación consiste definir objetivos y en base a estos establecer estrategias eficaces, siendo una dimension importante de la gestión administrativa. La prioridad de mejorar esta dimensión de la empresa se resalta al analizar el estudio de Mendoza (2017), en el cual se estableció la estrecha relación de una buena gestión administrativa con la capacidad de las compañías para la innovación, siendo esta una forma de planificacion para el crecimiento y desarrollo crucial.

Con respecto a la dimensión de organización, en el año 2021 un 0.59% de los encuestados afirmaron que existía un nivel bajo, 42.31% indicaron un nivel medio y el 57.10% opinan que la organización se encuentra en un nivel alto, representando que la mayoría de trabajadores estaban satisfechos con la organización de la empresa. Sin embargo, en el 2022 el porcentaje de colaboradores que afirma un nivel alto baja hasta 40.12% y los que opinan sobre un nivel bajo asciende a 19.79%, evidenciando los cambios negativos en este ambito. Según Robbins y Coulter (2018), este aspecto

importante implica disponer de los recursos humanos y materiales para la correcta ejecución de las actividades planificadas.

Por otro lado, en el 2021 la dimensión de dirección obtuvo un porcentaje de 1.02% afirmando que se encontraba en nivel bajo, 39.77% en nivel medio y la mayoría opinaba que tenía un nivel alto, siendo el 59.21%. Para el año 2022 esta percepción cambió, aumentando los encuestados que opinaban sobre un nivel bajo a 19.02%, denotando fallas en este aspecto de la empresa. Para Robbins y Coulter (2018), la dirección implica liderar a los equipos de trabajo brindando la suficiente guía y motivación a los subordinados para que cumplan de manera satisfactoria las tareas.

Estas dificultades en la dirección de la empresa se pueden contrastar con la investigación de González et al. (2020), en donde se determinó que los procesos de la empresa cuentan con carencias de precisión, esto dificulta el cumplimiento de sus objetivos y su desarrollo. Para esto se busca implementar una propuesta de modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial, propuesta que puede ser aplicada a la empresa del presente estudio.

Finalmente, para la dimensión de control también se obtuvieron resultados positivos en la encuesta del 2021, siendo un porcentaje mínimo de 1.04% de encuestados que afirmaban un nivel bajo, 39.38% opinaron sobre un nivel medio y el 59.59% afirmaba un nivel alto, evidenciando la satisfacción de la mayoría de trabajadores en este periodo. De igual forma que en las anteriores dimensiones, para el periodo del 2022 crece el porcentaje de disconformidad, aumentando los trabajadores que afirman un nivel bajo al 18.23% y los que opinaban sobre un nivel alto bajan a 34.77%. El control implica monitorear el desempeño de las tareas,

actividades y procesos para que se ejecuten satisfactoriamente de acuerdo con lo programado, afirman los investigadores Robbins y Coulter (2018).

Estos resultados obtenidos en los cuales se resalta la importancia de las dimensiones de la gestión administrativa son apoyados por el estudio de Salguero y García (2018), dichos autores concluyeron que para el correcto funcionamiento de una empresa es imprescindible la planeación, organización, dirección y control, lo que contribuirá a lograr una sociedad económicamente estable.

Respondiendo al ultimo objetivo, se establecieron recomendaciones para mejorar cada aspecto de la gestión empresarial siguiendo como base el estudio de Ramírez, Ricopa y Ruiz (2021), en el cual se evidencio una buena gestión por parte de los gerentes, concluyendo así que una buena administración de los procesos en la empresa permite alcanzar los objetivos, metas y políticas de la empresa.

## **Conclusiones**

- Se analizó la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en distintos periodos. Para el primer periodo del año 2021 el 18.23% de los encuestados afirmaron un nivel bajo, el 47.00% un nivel medio y el 34.77% un nivel alto. En el segundo periodo se obtuvo un 20.84% para nivel bajo, 44.42% para nivel medio y 34.74% para nivel alto.
- Se evaluó la dimensión de planificación de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C en distintos periodos. Para el primer periodo del año 2021 el 1.41% de los encuestados afirmaron un nivel bajo, el 35.02% un nivel medio y el 63.57% un nivel alto. En el segundo periodo se obtuvo un 23.60% para nivel bajo, 41.57% para nivel medio y 34.83% para nivel alto.
- Se evaluó la dimensión de organización de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C en distintos periodos. Para el primer periodo del año 2021 el 0.59% de los encuestados afirmaron un nivel bajo, el 42.31% un nivel medio y el 57.10% un nivel alto. En el segundo periodo se obtuvo un 19.79% para nivel bajo, 40% para nivel medio y 40.21% para nivel alto.
- Se evaluó la dimensión de dirección de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C en distintos periodos. Para el primer periodo del año 2021 el 1.02% de los encuestados afirmaron un nivel bajo, el 39.77% un nivel medio y el 59.21% un nivel alto. En el segundo periodo se obtuvo un 19.02% para nivel bajo, 49.08% para nivel medio y 31.90% para nivel alto.

- Se evaluó la dimensión de control de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C en distintos periodos. Para el primer periodo del año 2021 el 1.04% de los encuestados afirmaron un nivel bajo, el 39.38% un nivel medio y el 59.59% un nivel alto. En el segundo periodo se obtuvo un 18.23% para nivel bajo, 47% para nivel medio y 34.77% para nivel alto.
- Se propusieron recomendaciones para la mejora del proceso y gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. teniendo como base estudios antecedentes a fin de optimizar cada dimensión de la gestión de la empresa.

## REFERENCIAS

Drucker, P. F. (2002). La gerencia en la sociedad futuro. Editorial Norma.

Espíritu Y. y Muñoz F. (2017). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de salud de rio Negro – Satipo, 2017. Tesis. Universidad Peruana “LOS ANDES”.

Galicia, S., Jiménez García, M., & Hernández Herrera, C. A. (2015). La gestión administrativa como herramienta para la productividad y competitividad de MIPYMES en México. Experiencias educativas en instituciones de nivel superior en Latinoamérica, 2015, ISBN 978-607-8435-04-3, págs. 132-146, 132-146.

González S. et al. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Universidad y Sociedad, vol. 12 (4), 32 – 37.

González Salazar, Luis Enrique. (2012). El efecto de la sinergia en la gestión administrativa. Revista Educación, 24(2), 71-80.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v24i2.474>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7<sup>o</sup>). McGraw-Hill Education.

Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). Administración. Pearson Educación. IPE. (2021, junio 22). La competitividad regional durante la pandemia | INCORE 2021 | IPE. Instituto Peruano de Economía.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14ava ed.). McGraw-Hill.

Luciano R., Sotomayor J., Barrial D. y Loayza M. (2021). Gestión administrativa en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú. *Ciencia Latina*, vol. 5 (6), 11701 – 11717.

Marco, F., & Loguzzo, H. A. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones (2. ed). Univ. Nacional Arturo Jauretche.

Mendoza A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dom. Cien.*, vol. 3 (2), 947 – 964.

Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2013). Métodos de investigación. Pearson.

Peralta M. et al. (2022). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, vol. 47 (1), 663 – 675.

Ramírez A., Ramírez R. y Calderón E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la economía*, vol. 1, 1 – 21.

Ramírez J., Ricopa D. y Ruiz E. (2021). Factores de la gestión administrativa en la empresa Ajeper del Oriente S.A., del distrito de Callería, 2020. Tesis. Universidad Nacional de Ucayali.

Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2018). Administración (13<sup>o</sup>). Pearson Educación.

<https://login.ezproxy.javeriana.edu.co/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliojaveriana-ebooks/detail.action?docID=5808969ad-regional-durante-la-pandemia-incore-2021/>

Salguero N. y García C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. Polo del conocimiento, vol. 3 (9), 331 – 342.

Soledispa Rodríguez, X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dominio de las Ciencias, 8(Extra 1), 280-294.

## ANEXOS

### ANEXO N.º 1

#### Instrumento – Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA										
<b>Nº de preguntas:</b>	26	<b>Tipo de administración:</b>	Individual	<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos					
<b>Dimensiones:</b>	Planificación, organización, dirección y control		<b>Tipo de escala:</b> Escala de Likert							
<b>SEXO:</b>	M_____	F_____	<b>EDAD:</b> _____							
TIEMPO QUE VIENE LABORANDO: _____										
<b>Instrucciones</b>										
En su experiencia como trabajador de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C., indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Maque con una (X) en el cuadro correspondiente, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones según la siguiente escala de evaluación:										
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>						
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>						
<b>PLANIFICACIÓN</b>										
			1	2	3	4	5			
1	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C., hace de conocimiento a los trabajadores la misión y visión de la empresa.									
2	La misión y visión de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. se encuentra expuesta en algún lugar visible y estratégico.									
3	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. hace de conocimiento a los trabajadores los valores de la empresa.									
4	Se siente identificado con los valores de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C.									
5	Conoce cuáles son los objetivos de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C.									
6	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. utiliza estrategias para lograr sus objetivos.									
7	El personal de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. participa activamente en la elaboración de planes y proyectos.									
8	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. fija metas y objetivos claros.									
9	Los directivos de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. utilizan los medios convenientes para lograr sus metas.									
<b>ORGANIZACIÓN</b>										
			1	2	3	4	5			
10	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. tiene sus procesos y actividades definidas.									
11	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. asigna las labores adecuadamente a sus trabajadores.									
12	En la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. existe coordinación jerárquica para la ejecución de actividades.									
13	En la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. los directivos demuestran eficacia en la organización del trabajo.									
14	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. distribuye el personal adecuadamente para un desempeño eficiente.									

DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
15	La gestión de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. es motivadora para el personal.					
16	La dirección de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. delega autoridad en el personal demostrando confianza.					
17	En la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. existe buena y fluida comunicación entre compañeros y directivos.					
18	En la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. se mantienen buenas relaciones interpersonales.					
19	En la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. los directivos promueven el trabajo en equipo.					
20	Los directivos de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de las metas.					
21	En la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. se promociona al personal por sus logros y buen desempeño laboral.					
22	Los directivos de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. demuestran con el ejemplo los valores de la empresa.					
CONTROL		1	2	3	4	5
23	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. monitorea el cumplimiento de metas establecidas.					
24	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. monitorea y evalúa el desempeño del personal.					
25	La empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. realiza un control de inventarios constantemente.					
26	Los directivos de la empresa F&H Transportes y Servicios S.A.C. detectan fallas en la gestión y las corrigen oportunamente.					

ANEXO N.º 2

Ficha técnica del cuestionario

Ficha Cuestionario Gestión Administrativa	
Nombre	Cuestionario de medición Gestión administrativa
Autores	Cesar Yerli Delgado Rodríguez / Eduardo Hristo Fajardo Gálvez
Procedencia	Perú
Administración	Colectiva / Computarizado
Duración de la Prueba	5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación	Trabajadores
Calificación	Computarizada
Significación	Factor general satisfacción
Usos	Diagnostico organizacional
Muestra tipificación	34 trabajadores con dependencia laboral
Baremos	Baremos percentilares generales de 5 niveles: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.973
Validez	Expertos 1,2,3
Materiales	Manual / Cuestionario

ANEXO N.º 3 Matriz de consistencia

**Título:** “PERCEPCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA F&H TRANSPORTES Y SERVICIO S.A.C. EN EL PERIODO 2021 - 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA	POBLACION
¿Cuál es la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022?	<b>General:</b>			<b>Tipo de investigación:</b>	<b>Población:</b>
	Analizar la percepción de la gestión administrativa de la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.	<b>Variable</b>	PLANIFICACION	Descriptiva no experimental	Todos los trabajadores que pertenecen a la planilla laboral de la empresa F&H
	<b>Específico:</b>	Gestión administrativa	ORGANIZACIÓN	Transversal - descriptivo	Transportes y Servicios S.A.C
	Evaluar la dimensión de planificación de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.		DIRECCION	<b>Técnica:</b>	
	Evaluar la dimensión de organización de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y		CONTROL	Encuesta	
				<b>Instrumento:</b>	<b>Muestra:</b>
				Cuestionario	34 trabajadores que

Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Evaluar la dimensión de dirección de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Evaluar la dimensión de control de la gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C. en el periodo 2021 – 2022.

Proponer recomendaciones para la mejora del proceso y gestión empresarial en la empresa F&H Transportes y Servicio S.A.C.

---

**Método de análisis** pertenecen a la planilla  
**de datos:** laboral de la empresa F&H  
Análisis estadístico Transportes y Servicios  
descriptivo S.A.C.

ANEXO N.º 4 Matriz de operacionalización de variables

**Título:** “PERCEPCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA F&H TRANSPORTES Y SERVICIO S.A.C. EN EL PERIODO 2021 - 2022”

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION		INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
		OPERACIONAL	DIMENSIONES		
Gestión administrativa	La gestión administrativa implica administrar de manera eficaz y eficiente los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la organización y dicha responsabilidad recae en los directivos de las compañías quienes deben de guiar a sus	Se cuantificará la gestión administrativa mediante la aplicación de un cuestionario en escala de Likert a los trabajadores de la empresa F & HT Transportes y Servicios S.A.C. que mide	Planificación	-Nivel de planificación -Cumplimiento de objetivos -Distribución de recursos	<b>Ordinal:</b> Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo
			Organización	-Organización empresarial -Coordinación -Asignación de funciones	

<p>subordinados hacia el cumplimiento de las dimensiones sus responsabilidades. (Robbins y planificación, organización, Coulter 2018) dirección y control</p>	<p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Motivación</li> <li>-Liderazgo</li> <li>-Toma de decisiones</li> </ul>
	<p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desempeño</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Logro de resultados</li> </ul>