

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA**

**“PROPUESTA DE UNA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PARA LA EMPRESA CENTRO ESPECIALIZADO DE  
SERVICIOS CORPORATIVOS S.A.C., LIMA 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración Bancaria y Financiera**

**Autoras:**

Jessica Karina Bautista Albines

Renata Caceda Rios

**Asesor:**

Mg. Walter Christian Bernia León

<https://orcid.org/0000-0002-1963-691X>

Lima - Perú

2022

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Rossmery Albarran Taype</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	<b>Maria Isabel Flores Bazan</b>	<b>45659048</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	<b>Magnolia Dusek Paz</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI


## INFORME DE SIMILITUD



### Document Information

Analyzed document	Tesis_Bautista_Caceda.docx (D145333724)
Submitted	10/1/2022 10:44:00 PM
Submitted by	walter.bernia
Submitter email	walter.bernia@upn.pe
Similarity	1%
Analysis address	walter.bernia.delnor@analysis.arkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / 18420-T3_NavarroDionicio_RichardSmits.docx</b> Document 18420-T3_NavarroDionicio_RichardSmits.docx (D140964598) Submitted by: ana.anaya@upn.pe Receiver: ana.anaya.delnor@analysis.arkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / I_04 5210 T3_TT2_SalguedoGuerreroMarilyn.docx</b> Document I_04 5210 T3_TT2_SalguedoGuerreroMarilyn.docx (D140789778) Submitted by: juan.inamine@upn.pe Receiver: juan.inamine.delnor@analysis.arkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / TESIS FINAL - CAROLA VARGAS.docx</b> Document TESIS FINAL - CAROLA VARGAS.docx (D120592216) Submitted by: mario.ninaquispe@upn.edu.pe Receiver: mario.ninaquispe.delnor@analysis.arkund.com	 1

### Entire Document

FACULTAD DE NEGOCIOS Carrera de Administración Bancaria y Financiera

"PROPUESTA DE UNA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA CENTRO ESPECIALIZADO DE SERVICIOS CORPORATIVOS S.A.C., LIMA 2021"

Trabajo de investigación para optar al título profesional de:  
Licenciada en Administración

Bancaria y Financiera

Autores:

Jessica Karina Bautista Albines Renata Cáceda Ríos

Asesor:

Mg. Walter Christian Bernia León Código ORCID Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)

Nombre y Apellidos N° DNI

Jurado 2

Nombre y Apellidos N° DNI

Jurado 3

Nombre y Apellidos N° DNI

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primero a Dios porque nos da las facultades necesarias para desarrollar este trabajo de investigación. Así mismo, a nuestros padres por su esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional a lo largo de nuestra carrera universitaria. .

AGRADECIMIENTO

Queremos manifestar un profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Privada del Norte por permitir que nos formemos como profesionales de la carrera de Administración Bancaria y Financiera, además de brindarnos docentes de calidad durante toda nuestra etapa universitaria.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado primero a Dios porque nos da las facultades necesarias para desarrollar este trabajo de investigación. Así mismo, a nuestros padres por su esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional a lo largo de nuestra carrera universitaria.

## AGRADECIMIENTO

Queremos manifestar un profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Privada del Norte por permitir que nos formemos como profesionales de la carrera de Administración Bancaria y Financiera, además de brindarnos docentes de calidad durante toda nuestra etapa universitaria.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1. Antecedentes .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2. Marco teórico .....</b>	<b>19</b>
<b>1.1.3. Marco conceptual.....</b>	<b>22</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>25</b>
<b>1.2.1. Problema general .....</b>	<b>25</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.1. Objetivo general.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>26</b>
<b>1.4. Justificación .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5. Limitaciones.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.1. Nivel de investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.2. Diseño de la investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2. Población y muestra .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....</b>	<b>31</b>

2.3.1. Recolección de Datos.....	31
2.3.2. Análisis de Datos .....	33
2.4. Procedimientos .....	33
2.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento .....	34
2.5. Aspectos éticos .....	36
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
3.1. Resultados de la entrevista .....	38
3.2. Resultados de la encuesta.....	70
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
4.1. Discusión .....	86
4.2. Conclusiones .....	90
4.3. Recomendaciones .....	91
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>100</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proceso Administrativo en los tres niveles de una empresa .....	21
Tabla 2. Conformación de la Población.....	30
Tabla 3. Conformación de la Muestra.....	31
Tabla 4. Conformación de los especialistas.....	34
Tabla 5. Conformación de los expertos para la validación de la entrevista.....	35
Tabla 6. Conformación de los expertos para la validación de la encuesta .....	35
Tabla 7. Criterios para la interpretación del Alfa de Cronbach.....	36
Tabla 8. Resultados del Alfa de Cronbach para la variable Gestión Administrativa .....	36
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 1: Metas .....	70
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 2: Recursos .....	71
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 3: Estrategia .....	72
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 4: Objetivos.....	73
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 5: Estructura organizacional .....	74
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 6: División de trabajo .....	75
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 7: Establecimiento de funciones.....	76
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 8: Coordinación de actividades.....	77
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 9: Comunicación .....	78
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 10: Liderazgo.....	79
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 11: Motivación.....	80
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 12: Innovación.....	80
Tabla 21. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 13: Cumplimiento de objetivos .....	81
Tabla 22. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 14: Seguimiento de responsabilidades .....	82
Tabla 23. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 15: Control de normatividad.....	83
Tabla 24. Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 16: Medición de actividades .....	85



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Interacción dinámica entre las cuatro funciones de la administración.....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 2. Las dos teorías fundamentales sobre la administración.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 3. Proceso administrativo según Chiavenato.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 4. Mapa conceptual de los resultados de la entrevista.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 5. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 1: Metas.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 6. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 2: Recursos .....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 7. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 3: Estrategia .....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 8. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 4: Objetivos.....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 9. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 5: Estructura organizacional .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 10. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 6: División de trabajo</b>	<b>75</b>
<b>Figura 11. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 7: Establecimiento de funciones .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 12. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 8: Coordinación de actividades .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 13. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 9: Comunicación .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 14. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 10: Liderazgo.....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 15. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 11: Motivación.....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 16. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 12: Innovación .....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 17. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 13: Cumplimiento de objetivos .....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 18. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 14: Seguimiento de responsabilidades .....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 19. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 15: Control de normatividad .....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 20. Gráfico de la distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 16: Medición de actividades .....</b>	<b>85</b>

## RESUMEN

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son la principal fuente de empleo de cualquier país, ya que contribuyen al crecimiento económico, por esta razón es necesario que estén dirigidas por personal capacitado que administre adecuadamente los recursos de la empresa para que pueda expandirse. Es por ello que, el objetivo de esta investigación es proponer mejoras en la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., Lima 2021. El enfoque de estudio realizado es mixto, ya que se emplean diferentes conceptos, experiencias, datos estadísticos y numéricos que permiten analizar la información obtenida. El método de estudio empleado es descriptivo propositivo y se analizó a una muestra de 96 trabajadores de una población de 127 personas, a través de una encuesta y entrevista. Analizando el objeto de estudio, la gestión administrativa, se obtuvo como resultado que la propuesta de mejoras aporta en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C, ya que posibilita incorporar en sus procesos la planeación, organización, dirección y control; además de herramientas que permiten definir objetivos, establecer estrategias, tomar decisiones y monitorear las actividades. Se concluye que al aplicar la gestión administrativa en dicha empresa permite que crezca y sobreviva en el tiempo.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión Administrativa, MIPYMES Latinoamericanas, Crecimiento empresarial, Administración, Propuestas administrativas.

### **ABSTRACT**

Micro, small and medium-sized enterprises (MIPYMES) are the main source of employment in any country, since they contribute to economic growth, for this reason it is necessary that they be directed by trained personnel who adequately manage the company's resources so that it can expand. That is why, the objective of this research is to propose improvements in administrative management in the company Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., Lima 2021. The study approach carried out is mixed, since different concepts, experiences, statistical data and data are used. numerical data that allow analysis of the information obtained. The study method used is purposeful descriptive and a sample of 96 workers from a population of 127 people was analyzed, through a survey and interview. Analyzing the object of study, administrative management, it was obtained as a result that the improvement proposal contributes to the company Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C, since it makes it possible to incorporate planning, organization, direction and control into its processes; in addition to tools that allow you to define objectives, establish strategies, make decisions and monitor activities. It is concluded that by applying administrative management in said company it allows it to grow and survive over time.

**KEYWORDS:** Administrative Management, Latin American MIPYMES, Business Growth, Administration, Administrative Proposals

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) representan la mayor fuente de ingresos económicos para los países de Latinoamérica, ya que generan empleos para la población; sin embargo, su crecimiento se ve frustrado frente a un mercado empresarial tan competitivo y cambiante. Debido a ello, muchas de estas empresas no logran sobrevivir a los primeros tres años de vida, puesto que los directivos, gerentes y personal que conforman la organización no administran adecuadamente los recursos de la empresa, sumado a ello la falta de formación profesional o conocimientos administrativos que les permitan emplear las herramientas y procesos adecuados a su organización dificultan su crecimiento y determinan su extinción. (Irrarrazaval et al. 2018)

Adicional a ello, tenemos a Maiza et al. (2020) quienes señalan que las MIPYMES latinoamericanas enfrentan serios desafíos internos a causa de la falta de conocimientos del personal, puesto que la gran mayoría de ellos no cuentan con estudios o preparación en gestión administrativa previa, lo cual genera que se tomen decisiones erróneas y se opten por inversiones equivocadas ocasionando el fracaso de la empresa naciente. Por esta razón es necesario que se cuente con personal calificado en todos los niveles de la entidad, ya que esto permite incrementar la rentabilidad, aumentar los ingresos y ofrecer productos y/o servicios de calidad al cliente.

En ese sentido, Betanzo y Reyes (2020) comentan que la administración que ejercen los empresarios latinoamericanos resulta ineficiente, ya que carecen de estrategias y un plan de negocios que le permita alcanzar sus objetivos establecidos, por esta razón resulta fundamental que los emprendedores cuenten con educación en administración y de esta manera logren gestionar eficientemente los recursos de la empresa, incrementando su producción y permanecer en el tiempo.

También, Pereira (2019) menciona los desafíos que enfrentan muchos

microempresarios de Latinoamérica que inician sus negocios con poco o nulo conocimiento en administración, por lo cual improvisan conforme las circunstancias se presenten, ocasionando que los recursos de la empresa se desperdicien.

De igual manera, Maiza et al. (2020) afirma que aquellos colaboradores que no cuentan con conocimientos en gestión empresarial generan que se eleven los problemas internos de la entidad, debido a esto la MIPYME tiene mayor posibilidad de fracaso.

En el Perú, el Ministerio de Producción (2018) afirma que las MIPYMES formales conforman el 99,6% del tejido empresarial peruano, generando empleo al 59% de la población, sin embargo, tenemos que alrededor de 50,079 empresas no lograron sobrevivir, esto se debe a que solo el 31,8% de este tipo de empresas cuentan con personal con conocimientos en gestión empresarial en sus organizaciones, lo cual les permite emplear correctamente los recursos asignados.

Asimismo, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2019) en un estudio realizado hace énfasis en el capital humano que conforman las MIPYMES, ya que son ellos quienes contribuyen a la productividad de las operaciones de la empresa, también señala que en el sur del Perú tenemos que estas empresas no poseen experiencia en gestión administrativa lo cual le ocasiona serios inconvenientes para enfrentar el mercado empresarial formal.

Por otra parte, el Ministerio de Economía y Finanzas (2018), establece que uno de los problemas que enfrenta la MIPYME peruana se debe a que su personal no se encuentra capacitado para gestionar los recursos de la entidad, ni cuenta con conocimientos en el uso de nuevas tecnologías por lo que la productividad se ve mermada, debido a que ésta depende de los conocimientos de los colaboradores.

Además, Alzamora et al. (2020) realizó un perfil de los empresarios peruanos en el que destaca que solo el 25.5% de los empresarios que se encuentran establecidos cuentan con formación profesional, lo cual le brinda mayor fortaleza a su organización, ya que

pueden identificar las oportunidades de mejora y aplicar las herramientas administrativas aprendidas durante su preparación; tales como, matriz FODA, Diagrama de Gantt e Ishikawa, Balanced Scorecard, Design Thinking, Kanban, lluvia de ideas, tableros de control, entre otros, que le permitan mejorar los procesos internos y hacer crecer su negocio.

De acuerdo con lo indicado por Global Reporting Initiative (GRI) (2020) las MiPymes que cuentan con personal con mayores conocimientos fomenta el crecimiento de la entidad, sin embargo, esto no sucede en todas las empresas peruanas por lo que la productividad y expansión de la organización se ve perjudicada.

En cuanto a la empresa a analizar, tenemos que el Centro Especializado de Servicios Corporativos (CESCORP) S.A.C., fue fundada el 7 de septiembre de 2011 e inicio operaciones diecinueve días después. Asimismo, esta entidad brinda diversos servicios informáticos tales como, soluciones integrales de TI (Technology Information) y SI (Information System), conducción de redes, soporte técnico en programas y servicios de outsourcing. La presente investigación se llevará a cabo en la empresa mencionada anteriormente, el cual cuenta con sede en el distrito de Barranco y está compuesto por 127 trabajadores de los cuales 18 colaboradores pertenecen al área administrativa, la cual es el área encargada de los procesos internos de la organización. Asimismo, tenemos que la empresa presenta inconvenientes en la dirección y control, debido a que la gerencia general no tiene mucha comunicación con las jefaturas, esto genera dificultades en los procesos administrativos internos de CESCORP S.A.C. Por esta razón, se pretende proponer mejoras en la gestión administrativa de la empresa, las cuales permita el crecimiento de su negocio y solucionar aquellos problemas internos que posee la entidad.

### **1.1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1.1. Antecedentes Nacionales**

Canales y Huahualuque (2019), en una tesis para licenciatura en Administración y Gestión de Empresas, sustentaron que la gestión administrativa es fundamental para una organización porque permite su crecimiento. En sí, el objetivo de la tesis fue determinar de qué forma la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial. Para ello, desarrolló una investigación descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo a una población de 40 personas, donde sus conclusiones indican que la gestión administrativa sí influye, pero con un margen de error de un 5%, lo que refleja que la empresa analizada no muestra un alto crecimiento por no emplear correctamente una gestión administrativa, especialmente en relación a procesos básicos de la administración.

Así mismo, Albitres, Menacho, Quispe & Vásquez (2020), en un artículo científico para CIID Journal, indicaron que las empresas, en este caso una del sistema educativo, requieren de un personal capaz de realizar una buena gestión administrativa, puesto que deben desarrollar el buen uso de sus recursos financieros y una eficiente gestión. Por ese motivo, su objetivo fue determinar los sistemas de gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de sus recursos financieros. Ante ello, desarrolló una investigación descriptiva, hipótesis deductiva, con enfoque cuantitativo a una población de 80 personas. Sus conclusiones indican que la gestión administrativa obtuvo un nivel desfavorable 41,3% en esta investigación, lo cual quiere decir que esta variable viene a ser un factor influyente que incide en los egresos de la organización.

Por otro lado, se tiene a Guevara (2018), en una tesis para licenciatura en Administración, sustentó que dar a conocer la gestión administrativa adecuadamente ayudará finalmente a las empresas a mejorar sus labores a fin de cumplir sus metas. Por esta razón, su objetivo fue describir cómo es la gestión administrativa, desarrolló una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo a una población de 25 personas. Sus conclusiones indican que el 68% de los encuestados ven a la gestión administrativa en dicha empresa como regular, pues también obtuvo un promedio de 2.84 en la escala de

baremación, esto debido a que no ponen en práctica correctamente la planeación, organización, dirección y control.

De igual manera, Caballero (2018), en una tesis para maestría, sustentó que los trabajadores de una empresa deben tener conocimiento sobre la gestión administrativa que se realiza en su centro de labor. El objetivo de la tesis fue determinar el nivel de percepción de la gestión administrativa según el personal administrativo. Para ello, desarrolló una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo a una población de 206 personas, donde sus conclusiones indicaron que un 51.9% de los trabajadores perciben una eficiente gestión administrativa, gracias a la buena planeación, organización y el control que manejan, pero si deben considerar mejorar la dirección, ya que obtuvo un nivel deficiente en la evaluación.

Además, Machuca y Méndez (2022), en una tesis para licenciatura en Administración, sustentaron que las clínicas veterinarias pymes requieren de conocimientos en gestión administrativa para poder dirigir su negocio, ya que esto les proporciona las herramientas necesarias para crecer. Por esta razón, el objetivo de la tesis fue comprobar de qué manera la gestión administrativa influye en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, de modo que desarrollaron una investigación descriptiva con enfoque mixto a una población de 149 personas. Sus conclusiones revelaron que la gestión administrativa contribuye en la competitividad, pero con mayor incidencia en la planeación, donde al emplear la prueba estadística de Spearman ésta reveló que la relación entre estas variables es del 42.6%, esto quiere decir que la base para el logro de objetivos de las pymes es utilizar una correcta planeación con la finalidad de reducir los riesgos.

#### **1.1.1.2. Antecedentes Internacionales**

Arriaga, Ávalos, Gutiérrez & Martínez (2018), en un artículo científico para la Revista Ra Ximhai, indicaron que las empresas no logran su continuidad por una falta de



planeación, control y efectiva toma de decisiones cuando se presentan diferentes situaciones. Por ese motivo, su objetivo fue describir la situación de las microempresas de la zona en análisis, especialmente en las dimensiones administrativas, gestión y planeación de recursos. Por ello, desarrolló una investigación descriptiva con enfoque mixto a una población de 31 microempresas, donde se dieron las conclusiones de que lamentablemente las microempresas no cuentan con una buena gestión administrativa, debido a que no toman importancia en conocer y tener procesos de planeación y control específicos que le permitan un crecimiento permanente.

Por su parte, Monge (2018), en un artículo científico para la Revista Nacional de Administración, indicó que una eficiente gestión administrativa es clave para que las empresas logren estabilidad. Por ese motivo, su objetivo fue determinar pasos y recomendaciones a considerar para dar soporte a la gestión y lograr un verdadero crecimiento empresarial. Ante ello, desarrolló una investigación descriptiva con enfoque mixto a una población de 102 empresas, que finalmente permitió llegar a la conclusión de que un número reducido de estas realiza las funciones de la gestión administrativa de manera estandarizada y estructurada, lo cual quiere decir que el resto no los considera adecuadamente y presentan funciones aisladas.

Paralelamente, Mero (2018), en un artículo científico para la Revista Científica Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, indicó que una buena gestión administrativa resulta muy importante para la toma de decisiones que se deben dar dentro del ciclo administrativo. Por ese motivo, su objetivo fue describir las fases del proceso administrativo. Ante ello, desarrolló una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, a través de recolección bibliográfica, que le permitieron llegar a la conclusión de que dicha gestión se encarga de orientar las actividades que realiza la empresa, apoyándose de la planeación, organización, dirección y control; etapas que se encuentran interrelacionadas.

González, Izquierdo, Verdezoto & Viteri (2020), en un artículo científico para la Revista Universidad y Sociedad, indicaron que la gestión administrativa es un elemento fundamental para realizar una buena administración, puesto que contempla las cuatro funciones que logran mejorar y llegar al éxito organizacional. Por ese motivo, su objetivo fue elaborar un modelo de gestión administrativa. Ante ello, para una empresa hotelera, desarrolló una investigación descriptiva propositiva con enfoque mixto, a través de encuestas y entrevistas, que finalmente permitieron llegar a la conclusión de que este hotel muestra un nivel alto de desconocimiento respecto a sus procesos administrativos, limitando así su gestión administrativa y el cumplimiento de sus objetivos.

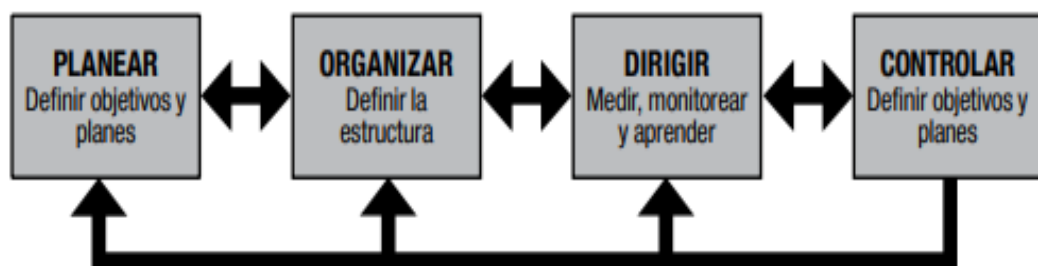
De igual manera, Rodríguez, Sánchez & Villacrés (2020), en un artículo científico para la Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento, indicaron que no todas las empresas cuidan de una correcta gestión administrativa, puesto que aún realizan el cumplimiento de fases administrativas de manera uniforme. Por ese motivo, su objetivo fue conocer sobre las principales dificultades que presentan las empresas respecto a su gestión administrativa. Ante ello, desarrolló una investigación descriptiva con enfoque mixto a una población de 40 empresas. Sus conclusiones indican que para un 75% la gestión administrativa de la empresa analizada es eficiente; sin embargo, presenta una gran diferencia ante el cumplimiento de los procesos administrativos, ya que obtuvo un 55% en planeación, 35% en organización y sólo un 5% tanto en la dirección como en el control.

Por otro lado, Saldarriaga & Uribe (2018), en una tesis para licenciatura, sustentaron que la empresa evaluada no ejecutaba una buena gestión administrativa, ya que no contaba con una estructura organizacional, no planificaban con anticipación por falta de organización en los tiempos y menos realizaban un control sobre los procesos, por lo mismo que las personas a cargo no tenían conocimientos sobre la administración. Por ese motivo, su objetivo fue proponer un plan de gestión administrativa para la empresa a fin de contribuir con su supervivencia y crecimiento. Ante ello, desarrolló una investigación

descriptiva con enfoque mixto a una población de 7 empleados. Sus conclusiones indican que los encargados de la empresa no tienen facilidad para identificar los aspectos internos y externos a mejorar, sobre todo se les complica al pertenecer a un sector tan cambiante y competitivo. Por esto, propone que es necesario contar con un personal capacitado para el buen funcionamiento de la gestión administrativa, a fin de que se dé o genere un impacto positivo en la entidad.

### 1.1.2. Marco teórico

La presente investigación se basa en teorías básicas de la administración que explican científicamente la variable en estudio. Primero, es importante comprender previamente que la mayoría de las teorías se centran en las cuatro funciones que conforman el ciclo administrativo. Como los autores, Aníbal, Leonel & Marco (2016) que nos mencionan que dentro de la administración podemos observar diversos enfoques respecto a las variables que se generan en el estudio, como las funciones, estructura organizacional, tareas, personas, tecnología, ambiente, entre otros. Además, recalca lo sostenido por Koontz & Weihrich, en 1993, que se pueden ejecutar funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control en cualquier tipo de

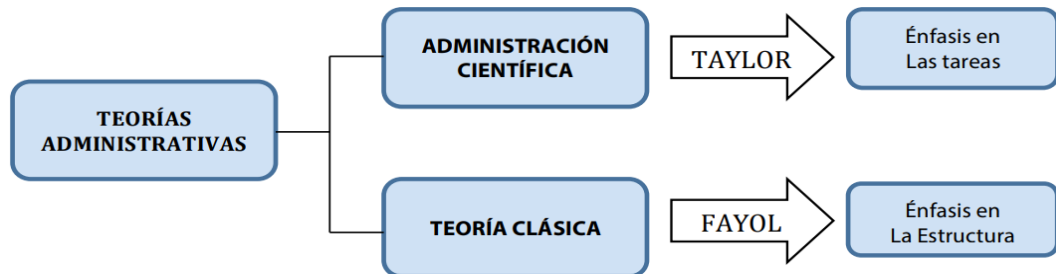


organización y en niveles organizacionales.

*Figura 1.* La presente figura elaborada por Aníbal, Leonel & Marco muestra la interacción dinámica que se da entre las cuatro funciones básicas de la administración.

También, se dieron dos teorías administrativas que contribuyeron a que las diversas

industrias tengan un mejor proceso y desarrollo organizacional. Los primeros en fomentar las labores de investigación acerca de la administración fueron Taylor y Fayol. Frederick



Winslow Taylor explica la teoría de la administración científica, que hace hincapié en incrementar la eficiencia de la empresa, por medio de la racionalización de la tarea del obrero. Mientras que, Henri Fayol desarrolló la teoría clásica se enfoca en el crecimiento de la eficiencia de la empresa, a través de la planificación y del uso de principios científicos frecuentes de la administración (Universidad Militar Nueva Granada, s. f.)

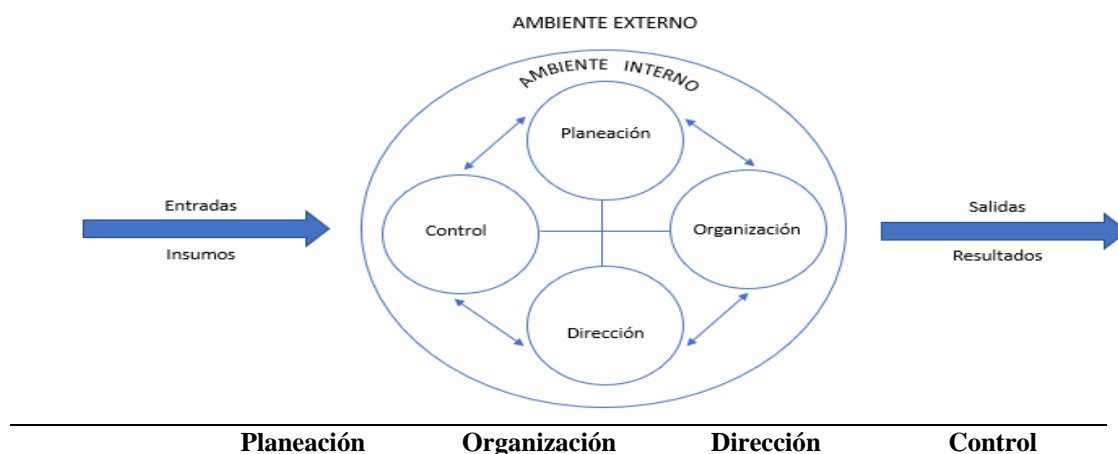
*Figura 2.* La presente imagen elaborada por la Universidad Militar Nueva Granada muestra en resumen las dos teorías fundamentales sobre la Administración, la científica de Taylor y la clásica de Fayol.

Sin embargo, la presente investigación se basará en la teoría sostenida por Chiavenato (2001), en su libro Administración: teoría, proceso y práctica, donde indica que la administración sí es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar, pero en el uso de los recursos con el fin de cumplir los objetivos planteados dentro de una organización.

Adicional a ello, Chiavenato (2001) menciona que el proceso administrativo es diferente en los niveles institucional, intermedio y operacional de la empresa, debido a que el primero enfrenta la realidad ambiental externa y el último la realidad cotidiana; por ello, la articulación de ambos se logra a través del nivel intermedio, o también llamado, gerencial.

Así mismo, los elementos de la administración constituyen el proceso

administrativo y se encuentran en el trabajo del administrador, nivel jerárquico o en un área de actividad de la empresa, ya que el director, gerente, jefe, supervisor u otro trabajador desempeña actividades de previsión o planeación, organización, mando o dirección, coordinación y control como funciones administrativas fundamentales. (Chiavenato, 2001)



*Figura 3.* La presente figura muestra, lo indicado también por Chiavenato, que el proceso administrativo no solo se basa en un ciclo repetitivo, sino que este conforma un sistema donde se suman todas las partes por el efecto sinérgico, como un sistema abierto.

En este sentido, la investigación presentará una propuesta de gestión administrativa para mejorar el crecimiento de una empresa, basándose en la teoría de Chiavenato sobre el empleo del proceso administrativo en una organización, tal como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Proceso Administrativo en los tres niveles de una empresa*

Nivel Institucional	Planeación estratégica (lo que se va hacer)	Diseño organizacional	Dirección y estilos de administración Gerencia,	Control estratégico y organizacional
Nivel Intermedio	Planeación táctica (cómo hacerlo)	Diseño por departamentos	Motivación, Liderazgo Comunicación	Control táctico y de departamentos
Nivel Operacional	Planeación operacional (hacer)	Diseño de cargos y de tareas	Supervisión de primer nivel	Control operacional

Fuente: Chiavenato (2001)

### 1.1.3. Marco conceptual

La presente investigación se ha basado en la teoría de Idalberto Chiavenato, ya que se coincide en la misma variable de estudio y se proponen diversas herramientas administrativas que serán utilizadas para la elaboración de una propuesta de gestión administrativa a ser empleada en la empresa analizada. Cabe recalcar que se examinará una sola variable, la cual es “Gestión Administrativa”.

#### **Gestión Administrativa**

Es necesario explicar y comprender la composición de la variable de estudio, por lo cual Chiavenato (2001) define a la gestión administrativa como el procedimiento de planeación, organización, dirección y control de los recursos de la entidad que tiene como principal objetivo alcanzar las metas propuestas por la organización.

#### **Planeación**

En relación a lo mencionado líneas anteriores, Chiavenato (2001) indica que la primera herramienta del procedimiento de la administración es la planeación, la cual es utilizada para identificar las metas y programar los recursos que se destinarán, estableciéndose como guía para los colaboradores, por lo que se debe analizar el entorno ambiental, organizacional y posteriormente establecer la estrategia.

#### **Organización**

La segunda herramienta vendría a ser la organización, la cual es utilizada luego de haber establecido previamente la planeación, en ese sentido, de cada uno de los niveles de

la empresa, se asigna a los encargados de llevar a cabo este plan. (Chiavenato, 2001)

### **Dirección**

La tercera herramienta es la dirección, en la que los responsables asignados son los que dirigen los recursos de la entidad, los cuales tienen diferentes estilos de administración muy definidos, ya sean autoritarios, participativo o consultivo. (Chiavenato, 2001)

### **Control**

Por último, el control comprueba si se cumplieron los objetivos trazados de acuerdo con el plan establecido, evaluando los niveles de la empresa y las responsabilidades estipuladas; sin embargo, la eficacia de este procedimiento disminuye cuando se debe controlar a una gran cantidad de colaboradores, como es el caso de las grandes empresas que cuentan con más de 200 empleados. (Chiavenato, 2001)

### **Administrador**

Adicional a lo descrito anteriormente, Chiavenato (2001) sostiene que el administrador cumple un rol muy importante y se ha convertido en un elemento indispensable en cada nivel de la empresa, puesto que emplea las herramientas administrativas en cada nivel de la empresa para poder alcanzar sus metas.

### **Niveles en una empresa**

Existen tres niveles que están conformados por el institucional, intermedio y operacional, los cuales lo conforman distintas jefaturas con diferentes responsabilidades y funciones. En ese sentido, el primer nivel se enfocará en el cumplimiento de las actividades de acuerdo a los procedimientos establecidos mediante manuales y normas, realizando un seguimiento y verificación de estos; es decir, define las metas y determina la estrategia que se comunicará a los demás niveles. En el segundo nivel, al ser intermedio se formulará las tácticas para cada división de la entidad, en base a los objetivos especificados por el nivel institucional, delimita propósitos y prepara un plan a seguir para

cada uno de los departamentos de la empresa, organizando al personal y verificando los resultados conseguidos. Por último, en el tercer nivel, al ser operacional se tomará en consideración los factores externos e internos para establecer la estrategia que regirá a toda la entidad; en otras palabras, se ofrecen alternativas tomando en cuenta las operaciones diarias y valorando los resultados periódicamente. (Chiavenato, 2001)

### **Personal de una empresa**

Por otro lado, Chiavenato (2001) también menciona que es importante conocer que las organizaciones están conformadas por un grupo de personas que tienen como objetivo principal cumplir sus metas, mediante el uso de diferentes herramientas administrativas, recursos financieros y humanos, y el uso de tecnología.

### **Recursos**

Según Chiavenato (2001) confirma que existen ciertos recursos que emplean las organizaciones, los cuales se componen en materiales, financieros, individuos, mercadológicos y administrativos.

### **Tipos de entidades**

Asimismo, existen dos tipos de entidades, ya sean con fines de lucro o sin fines de lucro, en el que el primero de ellos está conformado por aquellas compañías que desean generar ganancias para ellos mismos y seguir creciendo, mientras que el segundo de ellos tiene como destino contribuir en la sociedad. (Chiavenato, 2001)

### **Formalidad de una empresa**

Adicional a ello, las organizaciones se distinguen por formales, quienes siguen las normas y leyes establecidas por las entidades reguladoras, o informales, quienes no se encuentran dentro de ningún escrito formal. (Chiavenato, 2001)

### **Dimensiones**

La gestión administrativa cuenta con cuatro herramientas fundamentales para lograr la funcionalidad de una empresa, las cuales serán consideradas como dimensiones en esta



investigación, ya que se muestran como marcos generales de referencia básica y aspectos que embarcan la realidad que se analizará. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

### **Indicadores**

Los indicadores se definen como datos que se determinan en base a la dimensión, ya que se necesitan para la medición de la variable estudiada. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo es la planeación de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?

¿Cómo es la organización de los procesos administrativos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?

¿Cómo es la dirección de la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?

¿Cómo es el control de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer mejoras en la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la planeación de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.

Identificar la organización de los procesos administrativos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.

Identificar la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.

Identificar la eficiencia del control de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.

## **1.4. Justificación**

### **Justificación Teórica**

Esta investigación se realiza con el propósito de generar un mayor conocimiento sobre la variable en estudio a través de la sistematización de los resultados que se darán en la propuesta planteada, lo que servirá para apoyar la teoría en la cual se está basando la investigación, surgiendo así ideas o recomendaciones para futuros estudios.

### **Justificación Práctica**

La justificación práctica se basa en que, al plantear la propuesta sobre la variable, se puede ayudar a mejorar y resolver problemas que se puedan presentar, especialmente en lo que se manifiesta dentro de la población investigada.

### **Justificación Metodológica**

La justificación metodológica se centra en emplear técnicas de investigación, como el uso de instrumentos de recolección de datos mixtos, para contribuir con la descripción propositiva de la variable y permitir un estudio adecuado de la población.

### **1.5. Limitaciones**

En cuanto a las limitaciones encontradas en el presente estudio tenemos que, una de las grandes dificultades es la interrupción de la señal de internet de algunos de los colaboradores de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. durante las entrevistas y obtención de datos, puesto que veintiocho de ellos viven en provincia, lo cual ocasiona retrasos en la obtención de información. Además, a consecuencia de la pandemia, el personal de la empresa se encuentra trabajando desde casa, lo cual complica la recaudación de todas las respuestas del cuestionario en el tiempo esperado, debido a que cada uno cuenta con diferentes momentos libres cuando se trabaja remotamente, en ese sentido, si bien el cuestionario permite saber la opinión específica de la persona, se limita conocer las razones del porqué está seleccionando esa opción. Asimismo, la falta de artículos científicos con información actualizada acerca de la gestión administrativa en las bases de datos autorizadas de los últimos cinco años limita nuestros recursos. Adicional a ello, tenemos que en el Perú no se han realizado estudios referentes a la gestión administrativa en las empresas del país, por lo que se optó por tomar modelos realizados en Latinoamérica.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

De acuerdo con Castro et al. (2020) señala que el tipo de investigación determina los procedimientos que el investigador debe realizar, entre los principales estudios tenemos el descriptivo, que tiene como finalidad describir los hechos de un grupo de personas o entidades en base a la información previa, luego tenemos al experimental, el cual demuestra que el cambio de una variable se debe a la segunda variable, después tenemos al estudio participativo-acción tiene como principal objetivo es conseguir un resultado y analizarlo.

En ese sentido, la presente investigación será del tipo descriptivo y con enfoque mixto explicativo, puesto que según lo señalado por Castro et al. (2020) indica que este tipo de enfoque permite al investigador poder analizar datos, estadísticas, observar, interpretar los hechos, entre otros. Por lo tanto, bajo este enfoque se podrá analizar la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.

#### **2.1.1. Nivel de investigación**

Respecto al nivel de investigación, según Castro et al. (2020) afirma que un estudio descriptivo propositivo analiza una variable de estudio y logra desarrollar una propuesta bajo el análisis de un grupo de individuos con la finalidad de aportar conocimientos.

De acuerdo con lo propuesto por Castro et al. (2020), tenemos que la presente investigación será descriptiva propositiva, ya que recopilaremos datos cuantitativos y cualitativos con la finalidad de proponer una solución para la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

En cuanto al diseño, Castro et al. (2020) afirma que en el estudio experimental las

variables atraviesan varias condiciones con el objetivo de determinar su efecto en un ambiente regulado.

Caso contrario, sucede con los estudios no experimentales, puesto que no se permite manipular las variables y se examinan las interacciones en un ambiente no controlado.

Adicional a ello, tenemos que Mendivelso y Rodríguez (2018) menciona que un estudio transversal permite observar y analizar los resultados obtenidos en un tiempo establecido.

De acuerdo con lo anterior, esta investigación será no experimental de corte transversal, puesto que la variable no atravesará una serie de condiciones y los datos se obtendrán en un único momento.

## **2.2. Población y muestra**

### **Población**

Según Robles Pastor (2019) la población de un estudio está compuesta por individuos, objetos, entre otros, los cuales son reunidos para ser estudiados y de esta población elegida se selecciona una muestra de la cual se recopilan datos, información, etc.

De acuerdo con lo anterior, la población seleccionada para el presente estudio son los 127 trabajadores de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., siendo esta una población finita, ya que está compuesta por menos de 100,000 elementos.

<b>Población</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
	Asistente	8
	Jefe	3
Administración	Gerente de Operaciones	1
	Gerente de finanzas	1
	Personal de limpieza	2
	Agente de seguridad	2
	Chofer	1
Comercial	Asistente	1
	Gerente de Estrategia e Innovación	1
	Gerente General	1
Operativo	Ingeniero de Soporte Segundo Nivel	68
	Coordinador	8
	Supervisor Regional de Soporte Técnico	6
	Asistente	2
	Jefe	2
	Supervisor	4
	Ingeniero de Soporte Tercer Nivel	16
<b>TOTAL</b>		<b>127</b>

**Tabla 2**

*Conformación de la Población*

Fuente: Área de Recursos Humanos (2021)

**Muestra**

Según Robles Pastor (2019) afirma que, de la población elegida para un estudio, se debe seleccionar una muestra, puesto que de ella provienen los datos que serán usados para un estudio, con el fin de responder a la pregunta planteada.

En cuanto a la muestra de esta investigación, se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, es decir, se seleccionó a un grupo de personas en base al criterio y decisión del investigador. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Por esta razón, los participantes de ésta serán 96 colaboradores de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. que están en planilla.

<b>Población</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Administración	Asistente	8
	Jefe	3
	Gerente de Operaciones	1
	Gerente de finanzas	1
Comercial	Asistente	1
	Gerente de Estrategia e Innovación	1
Operativo	Ingeniero de Soporte Segundo Nivel	59
	Coordinador	8
	Supervisor Regional de Soporte Técnico	6
	Asistente	2
	Jefe	2
	Supervisor	4
<b>TOTAL</b>		<b>96</b>

**Tabla 3**

*Conformación de la Muestra*

Fuente: Área de Recursos Humanos (2021)

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1. Recolección de Datos

#### Técnicas

Baena (2017) sostiene que la técnica cumple un papel fundamental al ser la forma de cómo realizar un estudio, pues es la estructura del proceso de una investigación científica que en sí consiste en proponer diseños de investigación, aportar instrumentos de recolección de datos y elaborar sistemas de clasificación, que finalmente terminan contribuyendo a obtener la información necesaria.

Por ello, primero, se empleará la técnica de entrevista que se basa en tener una reunión con personas especialistas que son analizadas en la investigación, ya que mediante preguntas y respuestas se contribuye con la captación de información necesaria. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Segundo, se usará la encuesta que es una técnica para conseguir información acerca

de las variables que se investigarán a través de la aplicación de un cuestionario a una determinada población. (Baena, 2017).

### **Instrumentos**

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que un instrumento es el recurso que emplea un investigador para catalogar información sobre las variables en estudio, valiéndose como un soporte de las técnicas utilizadas en la investigación.

Para esta investigación, se empleará como instrumento la guía de entrevista semiestructurada que se basará en realizar preguntas específicas al entrevistado sobre el tema de investigación con la opción de que el entrevistador puede agregar otras preguntas para responder el planteamiento sobre la situación de la variable en cuestión. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Así mismo, se aplicará el cuestionario que viene a ser el conjunto de preguntas, tanto abiertas como cerradas, las cuales se encuentran relacionadas a las variables que se medirán. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

### **Datos Técnicos**

Respecto a los datos técnicos de los instrumentos, se contará con la elaboración de preguntas generales, específicas y de cierre en un documento para la entrevista, por ser instrumento cualitativo. Por otro lado, se tiene la escala de medición Likert dentro del cuestionario, el cual es considerado para Hernández, Fernández & Baptista (2014) como un conjunto de ítems mostrados en afirmaciones para medir la reacción de la población.

Cabe recalcar que las preguntas y anotaciones en los instrumentos serán creadas en base a lo establecido en la operacionalización de la variable, cuatro dimensiones y dieciséis indicadores, con el fin de cumplir con los objetivos planteados en la investigación.



### **2.3.2. Análisis de Datos**

Se realizó un análisis de datos descriptivo, ya que la información obtenida se utilizó para estandarizar el procedimiento en base a una codificación, como parte de la investigación cualitativa por la entrevista, y una estadística descriptiva, como parte cuantitativa por el análisis estadístico del cuestionario. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Esto quiere decir que, el estudio se llevará a cabo bajo un enfoque mixto para lograr analizar, elaborar y sintetizar los datos a fin de cumplir eficazmente con lo planteado.

### **2.4. Procedimientos**

Para el proceso de recolección de datos se emplearán los dos instrumentos de medición, previamente detallados, a la muestra establecida del presente estudio.

En cuanto a la entrevista, primero, se seleccionará a los seis especialistas que se desenvuelvan en puestos con personal a cargo, como gerentes y jefes. Segundo, se coordinará el medio por el cual se le realizarían las preguntas. Luego de realizar las preguntas a los especialistas por el medio elegido, se organizará la información obtenida a manera de que se pueda responder de forma clara tanto el problema como lo planteado en los objetivos de la investigación. Seguidamente, se asignarán códigos con un nombre característico, por ejemplo “E1”, con el fin de facilitar su ubicación. Después, se elaborarán interpretaciones de cada respuesta para analizar y contextualizar la información en base a la realidad encontrada.

Cabe resaltar que, en coordinación con los especialistas, tres optaron que la entrevista sea presencialmente en la Sede Principal de la empresa y los otros tres por videoconferencias previamente agendadas en la plataforma Microsoft Teams.

## Tabla 4

### *Conformación de los especialistas*

Fuente: Elaboración propia (2021)

Respecto al cuestionario, se aplicará a los 96 trabajadores de la empresa CESCORP S.A.C., con el fin de levantar información sobre la realidad de la variable en estudio.

Para ello, primero, se coordinará con el Jefe de Recursos Humanos para que nos brinde una base de datos con el detalle de los trabajadores que se encuentren en planilla, los cuales serán seleccionados como muestra según su cargo. Segundo, ingresaremos las preguntas del cuestionario en el Formulario de Google para generar un link donde les facilite completar la información que se requiere obtener en esta investigación. Tercero, solicitaremos al Jefe de Recursos Humanos que brinde el link a los seleccionados a través del correo empresarial. Una vez enviado el enlace, se empezará a monitorear que todos los trabajadores completen las respuestas del cuestionario. Luego, se estructurarán los datos en Microsoft Excel, porque este permite presentar ordenadamente los resultados en una base de datos, acompañados de tablas y gráficos, proporcionando un análisis congruente. Además, estos se interpretarán de acuerdo a los objetivos trazados. Por otro lado, después del análisis de datos, se elaborará la discusión con apoyo del marco teórico y se plantearán conclusiones y recomendaciones a la investigación. Finalmente, se elaborará la propuesta de una gestión administrativa para mejorar el crecimiento de la empresa.

### 2.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento

<b>Especialistas</b>	<b>Nombre Distintivo</b>
Jefe – Especialista administrativo	E1
Jefe – Especialista administrativo	E2
Gerente – Especialista administrativo	E3
Gerente – Especialista administrativo	E4
Jefe – Especialista administrativo	E5
Gerente – Especialista administrativo	E6

### **Validación**

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que todo instrumento debe contar con validez, debido a que es el grado en que un instrumento sí llega

Nombres de los expertos	Calificación - Validación
Walter Christian Bernia León	93%
Arthur Giuseppe Serrato Cherres	96%
Duber Ronald Jiménez Rivera	95%

a medir correctamente a la variable en estudio. En este sentido, se sometieron los dos instrumentos,

Nombres de los expertos	Calificación - Validación
Walter Christian Bernia León	91%
Arthur Giuseppe Serrato Cherres	98%
Duber Ronald Jiménez Rivera	94%

entrevista y cuestionario, a “juicios de expertos” para determinar su validez en la presente investigación. En otras palabras, ambos fueron evaluados por especialistas de investigación científica con conocimientos sobre la variable en estudio, para que luego dictaminen si realmente cumplen con lo necesario para su aplicación.

**Tabla 5**

*Conformación de los expertos para la validación de la entrevista*

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Tabla 6**

*Conformación de los expertos para la validación de la encuesta*

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Confiabilidad**

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que la confiabilidad viene a ser el grado en que un instrumento da resultados sólidos y coherentes.

Para la presente investigación, la entrevista no aplica para confiabilidad al ser parte

del enfoque cualitativo. No obstante, el cuestionario si debe pasar por ser cuantitativo.

Por ello, se aplicará el “Alfa Cronbach” que facilitará conocer si el escalamiento de

los 

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.875	16

 Likert es fiable al mostrar que ítems tienen congruencia, con el fin de precisar la confiabilidad del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CESCORP S.A.C. mediante este coeficiente en base a criterios que miden la cantidad de consistencia interna.

Se utilizaron los siguientes criterios para la interpretación del coeficiente:

### Tabla 7

*Criterios para la interpretación del Alfa de Cronbach*

Fuente: Elaboración propia (2021)

A continuación, se presentan los resultados del Alfa de Cronbach:

### Tabla 8

*Resultados del Alfa de Cronbach para la variable Gestión Administrativa*

Fuente: Elaboración propia (2021)

Los ítems de la variable en estudio, Gestión Administrativa, poseen congruencia y confiabilidad para su utilización, ya que el coeficiente Alfa de Cronbach sobre los 16 ítems obtuvo un valor de 0.875, considerado como bueno según los criterios de la tabla anterior.

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

## 2.5. Aspectos éticos

Según Alejo et al. (2018) indica que la ética

cuenta con ciertos principios tales como, el individuo debe otorgar su aprobación para la investigación, los participantes seleccionan las condiciones del estudio en el que participarán, el resultado final solo será utilizado para fines científicos. En ese sentido, tenemos que el presente trabajo tiene como finalidad estudiar los datos proporcionados por la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., por esta razón esta investigación se desarrollará teniendo en consideración el respeto y resguardo de los datos recopilados por la compañía, estableciendo los lineamientos e informando a la entidad y a la universidad con la finalidad de ser completamente transparentes con la información.

Adicional a ello, en los aspectos éticos del presente estudio se tendrá que toda la información recopilada y entregada por la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. se va a tratar de manera confidencial, por lo cual se presentará una carta de autorización de uso de información de los datos de la empresa y una declaración jurada que será de conocimiento y firmada por la Universidad Privada del Norte y la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. (CESCORP S.A.C.), para reafirmar la exclusividad y el correcto tratamiento de los datos.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para determinar la propuesta de gestión administrativa de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., Lima 2021, es necesario adoptar los instrumentos de aplicación mixta que se emplea en la presente investigación, por lo que se ejecuta primero las entrevistas realizadas a expertos en el tema de gestión administrativa y en administración, y luego, se utiliza el cuestionario para el personal.

### 3.1. Resultados de la entrevista

A continuación, se precisan las respuestas obtenidas en las entrevistas elaboradas a expertos en el rubro de gestión administrativa.

#### 1. En su opinión, ¿Qué entiende usted por Gestión Administrativa en una empresa?

- La gestión administrativa es el resultado del trabajo que se realiza mediante la organización, planificación, dirección y control, en los que se utilizan todos los recursos con las que cuenta la empresa, sean herramientas, maquinarias, programas y/o talento humano con la finalidad de que sean empleados de manera óptima y de esta manera poder lograr los objetivos trazados por la empresa. (E1)

#### **Interpretación:**

El primer entrevistado demuestra que conoce las herramientas que conforman la administración tales como planificar, organizar, dirigir y controlar, así mismo, hace énfasis en que la gestión administrativa tiene como finalidad emplear todos los recursos de la organización de manera eficiente y en función a los objetivos trazados por la entidad.

- La gestión administrativa tiene como responsabilidad realizar un constante control administrativo, financiero, operacional, de cobros y procedimientos, entre otras y administrar eficientemente los recursos asignados. (E2)

**Interpretación:**

El segundo entrevistado menciona la importancia de la gestión administrativa, puesto que ésta se puede utilizar en todas las áreas de una organización para que todos los colaboradores que conforman la entidad cumplan con las metas trazadas, utilizando diferentes instrumentos que la empresa les brinda.

- La gestión administrativa consta de realizar una buena planificación, también es necesario organizarte en base a los objetivos que deseas alcanzar, luego emplear un correcto control para hacer un seguimiento del cumplimiento de las actividades y finalmente dirigir, todo ello trae como resultado el éxito de la empresa. (E3)

**Interpretación:**

En cuanto al tercer entrevistado comenta cual es el procedimiento para realizar una adecuada gestión administrativa utilizando los recursos asignados para el cumplimiento de una correcta gestión administrativa en una entidad, por lo que se debe primero definir los objetivos que se desean cumplir en el transcurso del año y luego aplicar las herramientas de la administración.

- Es el conjunto de actividades que se realizan de manera coordinada mediante la aplicación de técnicas y procedimientos en las áreas de talento humano, financiero y operacional, dando como resultado el uso más eficiente de los recursos que emplean cada área. (E4)

**Interpretación:**

En cuanto al cuarto entrevistado tenemos que mencionar que, la gestión administrativa se puede aplicar en todas las áreas de la empresa y en todos los niveles jerárquicos, utilizando los recursos de talento humano y financiero para alcanzar las metas propuestas.

- Es un conjunto de tareas administrativas que nos ayuda a mejorar el funcionamiento de la organización al establecer diferentes funciones, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa; además de emplear más los recursos con los que cuenta, sobre todo el personal que actualmente puede tener mayor autonomía y cuentan con la posibilidad de mantener una línea de carrera. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado comenta que la gestión administrativa es un conjunto de procedimientos administrativos que involucra el planeamiento de objetivos, el uso de recursos, la organización de funciones, evaluación del personal, el control de procedimientos, entre otros, con el fin de mejorar el funcionamiento de la empresa y encontrar una buena comunicación con el personal, ya que son una parte fundamental.

- La gestión administrativa es muy importante para la empresa porque involucra a todas las áreas con las que cuenta, pues hace referencia tanto al control operativo o la parte financiera, verificar si se tiene un MOF actualizado para saber que personal se adecua a lo que la entidad necesita, dar



seguimiento a las obligaciones que se tiene con el cliente, trabajador o proveedor. También, permite plantearse metas alcanzables. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado indica que la gestión administrativa permite realizar distintos procedimientos en varias áreas fundamentales para la correcta operatividad de la empresa. Es decir, es importante desarrollar una buena gestión para lograr una continuidad y mejorar en todos los procesos con los que cuenta la entidad.

**2. ¿Usted considera que existe una relación entre la planificación y la gestión administrativa? Explique su respuesta.**

- Si, ya que la planeación formar parte de la gestión administrativa, puesto que sin esta herramienta no se podría realizar ninguna actividad, ya que este es el punto de partida para poder lograr los objetivos y trazar la meta hacia dónde es que se desea ir. (E1)

**Interpretación:**

Podemos notar que el primer entrevistado afirma que, si existe una relación entre la gestión administrativa y la planeación, ya que esta última es una de las herramientas que forman parte de la gestión administrativa, puesto que es en la planeación donde se inicia el proceso para el logro de objetivos de la empresa.

- Considero que, si existe una relación entre la planificación y la gestión administrativa, puesto que a inicios de año la gerencia administrativa de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., establece sus

objetivos que regirán por todo el año, luego comienza la planeación, se determina cuáles serán los pasos por seguir y cuáles serán los recursos que se emplearán para dicho objetivo. (E2)

**Interpretación:**

En cuanto al segundo entrevistado, tenemos que afirmar que, si existe una relación entre la planeación y la gestión administrativa, ya que para poder cumplir con los objetivos instaurados por la organización se debe de planificar que es lo que se va a hacer, como, con que personal, donde y por cuanto tiempo, con la finalidad de poder cumplir los objetivos.

- Si, considero que es importante, puesto que es una de las herramientas de la gestión administrativa que da inicio al proceso de cumplimiento de objetivos y sin la planificación no se podrían alcanzar las metas trazadas por la organización en el tiempo determinado. (E3)

**Interpretación:**

El cuarto entrevistado considera relevante la relación entre la planeación y la gestión administrativa, puesto que comenta que en su centro de labores este paso da inicio al proceso de actividades y sin este no se podrían lograr los objetivos de la entidad, por esta razón siempre se aplica este paso.

- Si están conectadas, puesto que en la gestión administrativa al utilizar técnicas y procedimientos para poder maximizar la operatividad y alcanzar los objetivos de una organización, primero se debe de realizar una correcta planeación, ya que sin ello no se podría aplicar la gestión administrativa en la empresa y las metas trazadas no se podrían cumplir. (E4)

**Interpretación:**

En cuanto al cuarto entrevistado, tenemos que para él si existe un enlace entre estos dos, ya que la planeación resulta fundamental para cualquier empresa que desee cumplir con sus metas establecidas, por lo que es necesario realizar una correcta planeación teniendo en consideración todos los recursos con los que cuenta la organización.

- Considero que, si existe una relación porque primero debemos tener un planeamiento estratégico como empresa para ejercer una gestión administrativa correctamente, es decir, si no contamos con metas, objetivos, estrategias, entre otros, no se podrá dar inicio a la gestión ni se cumpliría lo deseado para la organización. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado menciona que la planeación si tiene relación con la gestión administrativa porque se requiere para dar inicio a las acciones que permitirán lograr lo deseado por la entidad, saber cuál es el camino a seguir.

- Considero que, si tiene una relación porque debe existir un plan actualizado para ejercer una buena gestión, de acuerdo con las nuevas tecnologías y la situación del país. De hecho, se está realizando un plan para el próximo año a nivel operativo, administrativo y comercial, con apoyo de presupuestos, para ver en que nichos del mercado de nuestro sector nos enfocaremos más. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado indica que se requiere de una planeación para desarrollar una correcta gestión administrativa, tanto a un corto como a largo plazo, considerando eventos importantes que suceden fuera y dentro de la organización, con el fin de especificar ciertos procedimientos para cumplir lo establecido con los clientes.

**3. En su opinión, ¿Cómo sería el procedimiento para realizar una correcta planeación en la empresa?**

- Esto va a depender mucho de la actividad que se desea realizar, por lo que antes de planificar se debe realizar una revisión de cuáles son las herramientas que la empresa ha destinado para dicha actividad, los recursos con los que se cuentan, quienes serían las personas idóneas que se involucrarían en la actividad e identificar la necesidad que tiene el área, para de esta manera planificar como es que se lograrán los objetivos. (E1)

**Interpretación:**

- El primer entrevistado refiere que el proceso para aplicar una adecuada planeación en la entidad se debe de adaptar de acuerdo con las necesidades u objetivos que se deseen lograr, puesto que, si la empresa desea disminuir gastos, el personal deberá de planear donde es que se pueden realizar recortes, o si desea incrementar las ventas entonces debe planear una meta al área de ventas, por lo que cada empresa tiene diferentes necesidades que desean satisfacer.
- Primero se estudia al mercado para conocer como está cambiando y cuáles serán los requerimientos y/o servicios que formaran parte de la entidad, luego se establecen los objetivos, ya que en base a ellos es que cada gerencia

determina el plan de acción a seguir, después de ello se distribuyen los recursos financieros y de talento humano que se empleará para cumplir con la meta deseada. (E2)

**Interpretación:**

El entrevistado describe que para lograr una correcta planeación se deben seguir una serie de pasos que tengan en consideración la meta que se desee alcanzar, asimismo, comenta que es fundamental conocer el mercado y sus necesidades, ya que el mercado se encuentra siempre en constante cambio y en base a ello con los recursos destinados para esta actividad, luego se debe seguir con los otros 3 pasos.

- El procedimiento ideal para realizar una correcta planeación es primero trazar los objetivos de la organización para que, en base a ello, los colaboradores que conforman la entidad puedan cumplir con sus funciones en base a los objetivos con los que cuenta la empresa. (E3)

**Interpretación:**

El gerente entrevistado afirma que si primero no se establecen los objetivos y estos no se dan a conocer al personal, no se puede realizar una eficiente planeación y distribución de los recursos de la empresa, puesto que los colaboradores no sabrán a donde es que la empresa se quiere dirigir y que logros desea alcanzar.

- Es fundamental aplicar las herramientas de la gestión administrativa, como planificar cuales son los pasos por seguir, como van a ser repartidos los

recursos de la empresa para cada área y en base a ello iniciar la planificación.

(E4)

**Interpretación:**

Para el cuarto entrevistado es importante que toda empresa aplique correctamente las herramientas de la gestión administrativa, ya que esto contribuye al logro de objetivos, asimismo, comenta que dentro de planificación se deben determinar cuáles son los instrumentos y personal con los que cuenta cada área para de esta manera establecer cómo se van a emplear.

- Primero, deberíamos tener objetivos marcados y saber a dónde queremos llegar, además de evaluar que metas se le puede dar al área o en todo caso al personal específicamente para que cada uno pueda crecer dentro de la organización y así poder darles la oportunidad de tomar otro puesto por su desenvolvimiento. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado considera que se deben establecer objetivos reales y alcanzables, tomando en cuenta previamente el estado en el que se encuentra cada área, para que se consiga un mayor compromiso de cada uno en cuanto a lo que se plantea.

- Primero, levantar todos los sucesos ocurridos este año, los pros y contras de cada área de la empresa. Luego, analizar esa data con toda la alta dirección, para que cada gerencia pueda ver que opciones se deben mantener y/o mejorar. De esta manera, se procede a evaluar los planes elaborados para mitigar riesgos y tomar en cuenta las oportunidades de mejora, a fin de que se

pueda cumplir con los principales objetivos como de que el nivel de ventas aumente en un 5% y se contrate mayor personal. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado sostiene que primero se debe recolectar información sobre la situación actual de la empresa para luego analizar qué es lo que va por buen camino y, de lo contrario, que se debe mejorar. Seguidamente, cada área debería planificarse en base a ciertas acciones específicas para que después de forma conjunta con otras gerencias se planteen los objetivos principales y específicos de la empresa.

**4. ¿Cree usted que la empresa cuenta con una buena estructura de organización? Comente su respuesta.**

- La empresa cuenta con una estructura medianamente buena, puesto que la pandemia del covid-19 logró impactar en la entidad, por lo que los recursos financieros y de talento humano se vieron reducidos, a consecuencia de ello la eficiencia y operatividad se vieron afectadas, por lo que se debe de actualizar y mejorar. (E1)

**Interpretación:**

Podemos inferir que actualmente la empresa cuenta con una estructura organizacional, sin embargo, esta no se encuentra adaptada a la realidad de la organización, debido a que la pandemia logró impactar en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., ocasionando que el personal más eficiente y productivo fuera despedido generando retrasos en los procesos internos de la entidad y malestar en los colaboradores ya que su carga laboral fue incrementada.

- Actualmente considero que no, ya que a causa de la pandemia se han tenido que hacer varios recortes de personal importante y de recursos financieros, que eran imprescindibles para las operaciones diarias. (E2)

**Interpretación:**

La persona entrevistada señala que existe una inadecuada estructura organizacional en la empresa, puesto que al haber una disminución de personal eficiente y de varios recortes de presupuestos financieros a causa del covid-19 es necesario el actualizar y mejorar el organigrama de la entidad.

- Si, la empresa cuenta con una estructura definida, sin embargo, considero que es necesario actualizar la estructura con la finalidad de optimizar los procesos y mejorar la comunicación entre los niveles jerárquicos. (E3)

**Interpretación:**

El tercer entrevistado afirma que si bien la empresa posee una estructura organizacional ésta debería de ser mejorada, puesto que es necesario mejorar los procesos internos de la organización y aumentar la productividad de los colaboradores que conforman la organización.

- Si, ya que tenemos un modelo jerárquico en el que cada área cuenta con una unidad de mando, por lo que considero que contamos con una buena estructura organizacional. (E4)

**Interpretación:**



El gerente entrevistado afirma que no necesitan de una actualización en su estructura organizacional, puesto que cuenta con un organigrama establecido y considera que las unidades de mando de la empresa son las correctas.

- Actualmente considero que la empresa no cuenta con una buena estructura de organización porque existen algunas deficiencias que se tendrían que mejorar, sobre todo en la parte operacional como administrativa, debido al recorte de personal que se tuvo que dar por la pandemia. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado indica que la empresa muestra ciertos errores en su estructura organizacional porque no se ha realizado una actualización del organigrama luego del recorte de personal que hubo al inicio de pandemia.

- Considero que sí existe una buena estructura organizacional, porque están definidas las gerencias, jefaturas, departamentos o áreas según la operatividad de la empresa. No obstante, se están realizando cambios en el organigrama por ajustes que requieren los flujos dentro de cada puesto. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado hace referencia a que la empresa si tiene una buena estructura organizacional por contar con un organigrama que ha sido elaborado en base a los procedimientos y cargos que tiene cada trabajador. Sin embargo, se han ido actualizando por los cambios en las funciones y puestos dentro del personal de la entidad, sobre todo los operativos y administrativos.

**5. En su opinión, ¿La empresa necesita una reestructuración organizacional para lograr la optimización de sus procesos?**

- Si, ya que actualmente la optimización de los procesos se redujo drásticamente ocasionando que los procedimientos se vuelvan ineficientes, por lo que considero necesario que se realice una reestructuración. (E1)

**Interpretación:**

En cuanto al primer entrevistado tenemos que, considera fundamental que se realice una reestructuración organizacional, puesto que reconoce que esto puede ayudar a mejorar sus procesos, que en este último año han presentado varios inconvenientes.

- Considero que se debe reforzar la estructura organizacional que cuenta la empresa, ya que, si bien contamos con una estructura organizacional definida ésta no se asemeja a la realidad, puesto que actualmente existen roles y funciones que no se encuentran en el organigrama y no cumple con lo establecido en el Manual de Organización y Funciones (MOF). (E2)

**Interpretación:**

Para el entrevistado la empresa necesita una mejora en su estructura organizacional, puesto que comenta que varios roles y funciones no se encuentran establecidos en el organigrama ni en sus manuales internos.

- Considero que se debe realizar una mejora en la estructura organizacional, puesto que actualmente la empresa cuenta con una estructura que no maximiza los procesos, por lo que se es necesario que los procesos internos puedan ser más eficientes. (E3)

**Interpretación:**

El entrevistado considera que la empresa necesita de una reestructuración que contribuya en la mejora de los procesos internos, ya que actualmente las actividades que realizan carecen de funcionalidad generando inconvenientes en la organización.

- En mi opinión considero que no es necesario, puesto que la organización cuenta con buenos pilares que ayudan a que la entidad pueda detectar futuros problemas, ya que realiza una retroalimentación constante que la mantiene atenta ante cualquier cambio que pueda perjudicar a la misma. (E4)

**Interpretación:**

En cuanto al cuarto gerente entrevistado tenemos que, considera que no es necesario una reestructuración en la empresa, ya que como se encuentra formada y establecida actualmente no es vital realizarlo.

- La empresa si necesita una reestructuración organizacional porque actualmente no se está mostrando optimización en los procesos de los trabajadores, debido a que las funciones de estos han ido variando en los últimos meses al tener ciertos ajustes y no han sido establecidos correctamente según el organigrama y el MOF. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado indica que si se necesita evaluar una reestructuración porque los cambios de personal dentro de la empresa no se han visto reflejado en el organigrama. Pues, es necesario para que cada trabajador cumpla correctamente con sus funciones, considerando establecerle una cantidad adecuada de procedimientos.

- Considero que se puede dar la opción de realizar ciertas actualizaciones de puestos, como juntar áreas para tener mayor involucramiento; sin embargo, contamos con las fundamentales para seguir operando con normalidad. No obstante, respecto a la estructura organizacional, en los últimos meses se ha realizado ajustes en el MOF de todas las áreas, considerando las funciones de cada uno y el rango salarial, de acuerdo a los parámetros o requisitos que se plantean, como los estudios y experiencia. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado comenta que, si bien no se ha realizado una reestructuración en la empresa, se ha ido ajustando ciertos cambios en los puestos, funciones y rango salarial de acuerdo a la operatividad de la empresa para que el personal se sienta comprometido en ejecutar bien sus responsabilidades mostrando mayor optimización en cada uno de sus procesos.

**6. ¿Usted considera que en la empresa existe una eficiente dirección? Explique su respuesta.**

- Considero que la empresa no cuenta con una eficiente dirección, puesto que el dueño de la compañía participa activamente en la toma de decisiones y no le permite al gerente general realizar las funciones propias de su cargo, por lo que existe una confusión en los colaboradores de quien es la persona encargada de tomar las decisiones de la empresa. (E1)

**Interpretación:**

Según el primer entrevistado la entidad presenta serios problemas en la alta dirección, ya que no se ha determinado y aplicado cuales son las funciones y

responsabilidades del gerente general y no se le ha puesto límites al dueño de la empresa, ocasionando que los colaboradores no tengan bien definido quien es la persona encargada de la toma de decisiones que puede favorecer o perjudicar a la organización.

- Considero que se debe de mejorar la dirección en todos los niveles, ya que al trabajar de manera remota resulta más difícil poder emplear una correcta dirección puesto que no hay una cercanía con el personal y no se realiza el seguimiento apropiado. (E2)

**Interpretación:**

Para el segundo entrevistado la empresa no cuenta con una buena dirección entre los niveles jerárquicos de la organización, puesto que al estar una gran parte de los colaboradores trabajando desde casa a causa del covid-19 los responsables de cada área descuidan este paso importante, lo cual perjudica a largo plazo a la empresa, ya que no se logra alcanzar todos los objetivos.

- Actualmente no existe una eficiente dirección en la empresa, puesto que el gerente general no realiza las funciones de su cargo y las tomas de decisiones económicas que son de gran envergadura las realiza el dueño de la empresa, por lo que el gerente general solo ejecuta decisiones comerciales, debido a que el dueño no le permite ciertas decisiones. (E3)

**Interpretación:**

Como podemos notar, el entrevistado comenta que existen ciertas dificultades en la alta dirección que se evidencia y perjudica al personal de la empresa y por ende a la organización, ya que al no tener bien definidas cuales son las

funciones del gerente general existe una disyuntiva de quien es el encargado de la toma de decisiones.

- Si, ya que cuenta con más de 10 años en el mercado, lo que le ha permitido actualizarse con el pasar de los años y estar a la vanguardia de las nuevas tendencias, asimismo, han incorporado a la empresa, un gerente de innovación que le permite tener una proyección a futuro de contar con servicios actualizados de acuerdo con la necesidad del cliente. (E4)

**Interpretación:**

Para el cuarto entrevistado tenemos que, considera que es una empresa sólida que cuenta con una buena posición en el mercado actual, por lo que la dirección se realiza de manera eficiente, puesto que cuentan con un personal encargado de la innovación y que contribuye en el mejoramiento de la empresa.

- Considero que no existe una eficiente dirección, porque siento que actualmente las gerencias de la empresa muestran un poco menos de lo esperado respecto al liderazgo, ya que en algunas ocasiones no dan a conocer objetivos claros y no manejan actualmente los procedimientos como empresa que los teníamos años atrás. Pues, me parece que hemos dejado descuidado la gestión sobre los demás trabajadores. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado menciona que actualmente las gerencias no comunican exactamente lo que se realiza o desea dentro de la empresa ni se

muestra con liderazgo para ciertas actividades. Es más, no se está tomando en cuenta al trabajador en cuanto a su motivación, capacitación o innovación.

- Si bien es cierto que, si hay comunicación entre los niveles organizacionales de la empresa, aún hay aspectos que mejorar respecto al tema, sobre todo no limitarse por la jerarquía que existe en la entidad. Es decir, si existen situaciones entre el personal y coordinadores que desean comunicar a las jefaturas o gerencias, que lo hagan sin ningún temor, ya que es necesario entender el otro lado para conseguir la eficiencia de la gestión. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado nos comenta que se deben realizar mejoras en la comunicación entre todos los puestos de la empresa, puesto que se busca comprender lo que requiere el personal y, paralelamente, entender lo que la gerencia espera de los demás trabajadores; claro está, teniendo en cuenta siempre los objetivos que se plantean dentro de cada área y como organización.

**7. En su opinión, ¿Es necesario mostrar mayor motivación y comunicación dentro de la dirección de la empresa?**

- Considero que es necesario mejorar la motivación y comunicación de toda la organización, ya que actualmente existe una comunicación muy escasa en los colaboradores, debido a que la mayoría de los trabajadores que laboran en campo se encuentran en provincia y la comunicación con ellos no es fluida, sin embargo, en cuanto a los gerentes de la empresa que laboran en Lima, este año han establecido tener reuniones semanales con la finalidad de

retroalimentarse y evaluar cómo están realizando sus actividades para el logro de objetivos. (E1)

**Interpretación:**

El primer entrevistado afirma que la organización presenta serios problemas de comunicación, puesto que la mayoría de los colaboradores que conforman la entidad son técnicos que laboran en campo, por lo que van a provincia a realizar trabajos 4 a 5 veces por mes, por lo que no se sienten parte de la organización, ya que no conocen cuales son las actualizaciones que se realizan en la empresa.

- Considero que es muy importante, ya que tener motivados al personal genera que estos puedan ser más productivos y mantener una constante comunicación con todos los colaboradores, mejora el clima organizacional y permite a su vez detectar a tiempo cualquier inconveniente que estén presentando y poder mitigar el riesgo para la empresa. (E2)

**Interpretación:**

Para el segundo entrevistado la motivación resulta fundamental para la empresa, ya que colaboradores bien motivados son más productivos y eficientes en su trabajo, asimismo esto debe de ir de la mano con la comunicación puesto que es importante que los colaboradores estén enterados de todo lo que suceda en la organización debido a que se sienten incluidos y que forman partes de la empresa.

- Considero que es necesario, ya que esto le permite a la empresa contar con un mejor clima organizacional y tener colaboradores más motivados, ya que esto permite que la entidad sea más productiva. (E3)



**Interpretación:**

En cuanto al tercer entrevistado tenemos que, éste considera fundamental que en toda empresa exista una comunicación fluida y una motivación constante, puesto que esto genera que la empresa tenga un excelente clima organizacional produciendo que el colaborador le agrade trabajar en la entidad por ende es más productivo.

- Si, ya que esto tiene un impacto directo en los colaboradores, por esta razón resulta fundamental que toda empresa motive y se comunique con sus empleados, puesto que un trabajador bien motivado será un colaborador eficiente, por lo que considero que es importante. (E4)

**Interpretación:**

El gerente entrevista afirma que es relevante que toda empresa motive a sus colaboradores para que estos sean productivos y de esta manera la entidad obtenga mejores resultados en el tiempo. Asimismo, la comunicación en todos los niveles de una organización es de vital importancia, ya que esto permite conocer como están evolucionando los procesos, actividades y tareas.

- Si necesitamos mayor participación por parte de las gerencias con el personal de la empresa, para que se logre un poco más de comunicación y se facilite encontrar un buen canal de motivación, a fin de que se cuente con impulsos para cumplir las actividades y se trabaje bajo un buen clima laboral. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado sostiene que la gerencia debe desarrollar varios canales de motivación para que cada trabajador dentro de la empresa

sienta las ganas de seguir adelante y sobre todo que esté comprometido con cumplir sus funciones, ya que así se logra conseguir que sea más productivo.

- Considero que, si existe motivación y comunicación dentro de la dirección de la empresa, porque por un lado se han logrado obtener buenas ventas que generan mayor estabilidad y tranquilidad por el lado económico al recuperar el cumplimiento de sueldos del personal a tiempo. Pero, por otro lado, se está monitoreando lo que necesita cada área y trabajador para seguir adelante atendiendo las ventas, y así conseguir mayores ingresos a la empresa. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado indica que actualmente la alta dirección, junto a las gerencias y jefaturas, se muestran disponibles para mantener una eficiente comunicación y, por ende, elaborar planes de motivación al saber realmente lo que necesita cada trabajador, ya sea en lo personal o al ser partícipe de un área.

**8. En su opinión, ¿Es importante tener un constante control para el logro de objetivos en la empresa?**

- Este paso es fundamental, puesto que con el pasar del tiempo los colaboradores se olvidan o no tienen como prioridad la meta establecida por la empresa, por lo que es necesario realizar este control, ya que hemos tenido situaciones donde no se ha realizado este paso y se han perdido herramientas utilizadas por los operarios que laboran en campo y es el mismo personal que no revisa el estado en que el operario entrega los equipos o en algunos casos no entrega los equipos y al no avisar a recursos humanos de este hecho, no se

le descuenta de su liquidación, ocasionando que esto se vuelva en una pérdida para la empresa, ya que será la entidad quien tendrá que reponer estas maquinarias. (E1)

**Interpretación:**

El primer entrevistado afirma que el control es fundamental en toda empresa y relata acerca de que en la entidad donde labora no existe un correcto control, puesto que a los jefes de áreas se les asignan diversas actividades y éstos al delegar a su personal a cargo, muchas veces no controlan como está avanzando la tarea encargada y al entregan el producto final, es cuando salen a relucir los problemas y la falta de control por parte de los encargados de supervisar generando pérdidas a la empresa y el incumplimiento de las metas.

- Considero fundamental que se realice un control en toda empresa, ya que esto nos permite conocer cuál es el estado de cada una de las actividades y detectar a tiempo cualquier problema que se presente y corregirlo de inmediato, para poder cumplir con los objetivos. (E2)

**Interpretación:**

El segundo entrevistado, concuerda que es importante realizar un adecuado control en la empresa, para que de esta manera se eviten cualquier riesgo que pueda suceder, ya que al detectar el problema en un inicio es más fácil de solucionar, que cuando va creciendo.

- Definitivamente, en mi opinión considero que es fundamental ejercer un constante control, ya que esto nos permite poder darle un seguimiento a las

actividades que realizan los colaboradores y los cuales se deben encontrar en base a los objetivos de la entidad. (E3)

**Interpretación:**

Para el tercer entrevistado es de suma importancia incorporar en la organización el adecuado control, puesto que realizar un constante control permite identificar cualquier inconveniente que se presente a tiempo y planificar que acciones se deben seguir para reducir el riesgo.

- En mi opinión, considero que esto es importante ya que el control nos permite, poder monitorear y realizar un seguimiento a aquellos objetivos que se están alcanzando y evitando que la empresa se hunda en una brecha de errores a corto, mediano y largo plazo. (E4)

**Interpretación:**

El entrevistado afirma que el control es fundamental para el logro de objetivos en toda organización, puesto que este seguimiento permite optimizar los tiempos y mitigar los potenciales riesgos para la entidad.

- Si es importante porque si no controlamos o damos seguimiento a los procesos establecidos, luego no se podrá analizar nuevas metas que permitan llegar a lo deseado como empresa, ya que se busca lograr adquirir mayor clientela. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado hace referencia a que se debe realizar un seguimiento adecuado a los procesos que ejecuta el personal para evaluar si

están desarrollando bien sus funciones; pues, si no se están cumpliendo, este control permite tomar decisiones a tiempo y sobre todo replantearse las metas.

- Considero que si es importante porque si no se hace seguimiento se pierde el rumbo de lo que se había planteado al inicio. Es decir, es fundamental para no perder el foco, aprovechar oportunidades y no dar pase a incumplimientos con los clientes, ya que al emplear un monitoreo se alcanzarán los objetivos. (E6)

### **Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado indica que se debe ejecutar un constante seguimiento a los procesos, situaciones, funciones, actividades, entre otros, para alcanzar los objetivos trazados como empresa, además de tomar en cuenta rápidamente a las oportunidades que se puedan presentar y no perder el enfoque de la operatividad de cada responsable, ya que el monitoreo es el canal por el cual la empresa puede llegar a cumplir con lo que en un inicio se planteó ser.

### **9. ¿Cree usted que realmente se hace un adecuado seguimiento dentro del control que ejerce la empresa? Coméntelo.**

- No se realiza un adecuado control, ya que han pasado ciertas situaciones que han reflejado que aún no hemos mejorado en este aspecto, puesto que los operarios al estar trabajando en provincia al regresar a la oficina en Lima solicitan la devolución de sus viáticos y muchas veces no presentan facturas o boletas que sustente el gasto del viaje y a pesar de ello, la empresa realiza la devolución de los gastos solicitados, lo cual representa una pérdida para la entidad, puesto que los operarios viajan hasta 4 o 5 veces por mes, lo cual genera una pérdida significativa. Asimismo, al área de ventas se le establecen

metas, y cuando se realiza el control se evidencia que no llegaron a cumplir con el objetivo trazado, ya sea por el precio, porque no envió las cotizaciones a varias empresas, etc. (E1)

**Interpretación:**

El entrevistado menciona que actualmente en la empresa no se realiza un adecuado control puesto que suceden ciertas situaciones que dejan en evidencia la falta de control por parte del personal lo cual, ha ocasionado pérdidas para la empresa, sumado a ello la falta de comunicación entre las áreas empeora esta situación y cuando la gerencia lo detecta, es demasiado tarde.

- Considero que no se realiza un control en todas las actividades de la empresa, ya que al estar laborando la mayoría de los colaboradores de manera remota resulta más complejo controlar realmente si los empleados realizan su jornada laboral completa y si están cumpliendo con las tareas asignadas, por lo que no se ejecuta un adecuado control. (E2)

**Interpretación:**

En cuanto al segundo entrevistado tenemos que mencionar que la empresa no realiza un constante control que permita identificar aquellos colaboradores que realmente están cumpliendo con sus metas, de aquellos que no, por lo que es necesario mejorar este aspecto.

- Considero que en algunas ocasiones la empresa presenta falta de control en las actividades que realizan todos los colaboradores, por lo que este

seguimiento se realiza a veces, no siempre, lo cual en ocasiones genera gastos innecesarios a la empresa. (E3)

**Interpretación:**

Como podemos notar el entrevistado menciona que en algunas ocasiones la empresa presenta una falta de control en las actividades de los colaboradores, por lo que esto suele perjudicar a la empresa, ya que no se lleva un seguimiento del estado de los procesos.

- No siempre se realiza un adecuado control, sin embargo, cuando ocurren deficiencias dentro de la empresa no son a gran escala, pero esto también nos sirve como una retroalimentación y lección para que esta situación no vuelva a suceder en un futuro y no se pierda el enfoque que tiene la organización. (E4)

**Interpretación:**

El cuarto entrevistado considera que en la empresa se realiza un control, pero no es constante, lo cual suele perjudicar e interrumpir los procesos internos de la entidad por lo cual no se cumple con la meta establecida.

- Considero que ahora no se hace un buen seguimiento porque existen deficiencias por el trabajo remoto debido a la pandemia, pues se descuidan algunos procedimientos que se tenían fijo. Por ello, me parece que se debería trabajar mucho en esto. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado sostiene que aún existen faltas en el control de actividades al personal de cada área porque no es un proceso fácil

actualmente al no tener un acceso directo con el trabajador, ya que por ahora la mayoría del tiempo se encuentra laborando remotamente. Por este motivo, considera que es necesario replantear el proceso de monitoreo que deben realizar las gerencias y jefaturas hacia el personal que tienen a cargo.

- Actualmente considero que se ha mejorado el control dentro de la empresa porque se están realizando reuniones semanales, mayor seguimiento dentro de las áreas, tanto en los procesos como en el cumplimiento de los horarios de oficina al implementarse la opción semipresencial, también, se cuenta con una herramienta operativa para controlar como van las atenciones hacia los clientes, entre otros procesos de control. No obstante, es importante que el seguimiento no sea estresante para el trabajador, en el sentido de estar repitiéndole a cada rato lo que debe o no hacer, ya que cada uno tiene la capacidad de cumplir. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado comenta que en lo general si se realizan procesos de control o seguimiento en todos los aspectos que involucra la operatividad de la empresa, pero también recalca que se está mejorando día a día por las dificultades que se puedan presentar ante la pandemia. Por ello, se le hace un monitoreo constante al personal y a cada área, sin llegar al nivel de cansarlos.

**10. En su opinión, ¿Qué recomendaría para que la empresa mejore su crecimiento en base a la gestión administrativa?**



- Recomendaría que se contrate personal idóneo, con experiencia, eficiente y productivo que contribuya en la empresa y de esta manera poder delegar tareas, asimismo, un ERP resulta necesario para el crecimiento de la empresa ya que nos permite conocer el estado actual de la empresa, puesto que los resultados de este ERP están en línea. (E1)

**Interpretación:**

Como podemos notar el entrevistado recomienda que se instalen herramientas que puedan contribuir con el desarrollo y la optimización de procesos de la empresa, además de ello es necesario contar con personal calificado y con experiencia, que pueda brindar todos sus conocimientos y habilidades a sus actividades diarias.

- Recomendaría tener un mejor control y hacer un seguimiento semanal con todo el personal. Asimismo, es recomendable realizar más capacitaciones para el desarrollo del personal con la finalidad de que estén mejor preparados, además de optimizar los procesos internos con la incorporación de nuevas tecnologías y se empoderen en los procedimientos. (E2)

**Interpretación:**

En cuanto a la segunda recomendación del entrevistado tenemos que realizar un mejor control puede mejorar el crecimiento de la empresa, por lo que se debe realizar controles semanales con todos los colaboradores de la organización para que puedan recibir la retroalimentación adecuada.

- En mi opinión, recomendaría realizar un análisis correspondiente a la planificación y control de forma trimestral con la finalidad de poder detectar a

tiempo aquellas desviaciones en las que está incurriendo la organización y así evitar los riesgos e incrementar mejoras en la entidad. (E3)

**Interpretación:**

Para el segundo entrevistado tenemos que recomienda que se haga mayor énfasis en la planificación y control de manera trimestral con todos los colaboradores de la organización con la finalidad de identificar en qué etapa del proceso se encuentran y si necesita ayuda.

- Recomiendo que se debe realizar un mejor control, seguimiento y toma de decisiones de las actividades que se realizan con la finalidad de evitar caer nuevamente en brechas que perjudiquen a la organización y que esto no logre impactarnos. Asimismo, cuando se realiza un mejor control dentro de la organización se logran los objetivos. (E4)

**Interpretación:**

La recomendación del cuarto entrevistado es que se enfoque en el control y la toma de decisiones debido a que la empresa no vuelva a caer en circunstancias que la perjudiquen e impacten.

- Recomendaría que primero deberíamos establecer o analizar nuevamente nuestros objetivos para saber a dónde deseamos llegar como empresa, además de involucrarnos más en las necesidades que quizás el personal quiera que la organización mejore, porque siento que se ha descuidado la comunicación entre personal y empresa. También, revisar el organigrama y el MOF, sobre todo las funciones que ejerce cada personal para poder delegar con facilidad sus actividades y así trabajar en equipo. (E5)

**Interpretación:**

En cuanto al quinto entrevistado recomienda que la alta dirección debe de involucrarse más con sus trabajadores para que todos comprendan los objetivos a los que desea alcanzar la empresa, y así mejorar la comunicación entre los diferentes niveles de la organización, pues es necesario para que los puestos se vean realmente reflejados en el organigrama y se establezcan correctamente las funciones de cada uno como corresponde. Adicional a ello, mejorando estos aspectos se logra un trabajo en equipo y, por ende, un buen ambiente laboral.

- Recomendaría realizar más campañas y comunicaciones internas para que todo el personal se encuentre enterado y relacionado con lo que sucede dentro de la empresa, ya que nos dedicamos a trabajar en el día a día y no se toma en consideración a lo más importante; como, por ejemplo, a los trabajadores de provincia que a veces se sienten olvidados. Ante ello, se puede mejorar la comunicación interna a través de correos administradores, no solo enviando documentos obligatorios del personal, sino también felicitando a cada uno y como área, reconociendo su esfuerzo. Por otro lado, incluir la responsabilidad social, pues tenemos equipos que ya no usamos y se procederán a donar. Adicionalmente, se debería plantear el uso de un sistema de integración administrativo para las áreas de la empresa, con el fin de optimizar procesos y el uso de recursos, ya que existen islas en los programas que utilizan. (E6)

**Interpretación:**

Respecto al sexto entrevistado recomienda que las gerencias deberían de comunicar los resultados que logra su personal a cargo a través de correos administradores para que se sientan reconocidos dentro de toda la

organización. Además, busca incluir responsabilidad social para colaborar con los demás y así poder crecer como empresa. No obstante, también se debería mostrar importancia a la integración entre áreas para que se genere mayor compromiso, optimización de procesos, cumplimiento de objetivos y una gran comunicación.

## **INTERPRETACIÓN GENERAL**

La gestión administrativa se encuentra en todas las organizaciones, puesto que permite poder emplear una serie de herramientas que facilitan el logro de objetivos en el tiempo establecido, por esta razón se realizaron seis entrevistas a gerentes con conocimiento en el tema y tenemos la siguiente información.

Con referencia a la pregunta uno tenemos que los entrevistados mostraron conocer la definición de la gestión administrativa, detallando la importancia y las herramientas que se aplican para el logro de objetivos de una empresa.

Adicional a ello, concordaron que existe una relación entre la planificación y la gestión administrativa, ya que la planeación es parte de la administración siendo el punto de partida de las actividades que se van a realizar, en la que se determina la mejor manera en la que se utilizarían los recursos de la empresa.

Por otro lado, tenemos que los entrevistados añadieron que el procedimiento para realizar una correcta planeación parte desde la definición de los objetivos que desea alcanzar la empresa, por lo que después se debe definir cuáles serían las herramientas e instrumentos por utilizar, cuáles serían los colaboradores idóneos para esta tarea, etc.

Además, tenemos que en cuanto a la estructura organizacional la empresa cuenta con una estructura definida, sin embargo, ésta necesita ser mejorada ya

que, al haber una disminución del personal, se debe de actualizar e incorporar personal producto y con experiencia para que pueda contribuir en la compañía.

Asimismo, la mitad de los entrevistados concordaron que la empresa necesita una reestructuración para que se puedan optimizar los procesos y que el organigrama sea mejorado; y de lo contrario, la otra mitad afirmó que la empresa no necesita ninguna reestructuración, ya que cuenta con más de 10 años en el mercado y se encuentra actualizada. No obstante, se debe recalcar que el organigrama se está reestructurando.

Por otra parte, la mayoría de los entrevistados concordaron que la entidad no cuenta con una eficiente dirección, ya que actualmente la toma de decisiones no las autoriza el gerente general, si no que el dueño aún quiere ser quien tiene las riendas del negocio, lo cual genera confusión entre los colaboradores de quien es la persona encargada de las decisiones.

Adicional a ello, los entrevistados concordaron en que es necesario realizar una constante motivación y tener una comunicación más fluida con los colaboradores, ya que esto genera que la empresa cuente con un buen clima organizacional y por ende sean más productivo.

De acuerdo con los entrevistados, estos consideran que es fundamental realizar un constante control, puesto que nos permite identificar los posibles problemas o riesgos que puede afrontar la empresa y así poder mitigarlos. Además, este seguimiento permite evaluar si se están cumpliendo con los objetivos trazados.

En ese sentido, los entrevistados afirmaron que actualmente no se realiza un adecuado control de los procesos internos de la empresa, lo cual ha generado



pérdidas económicas para la organización.

*Figura 4.* En la presente figura se muestra la síntesis de lo mencionado en la interpretación general en base a los resultados obtenidos en la entrevista, donde se evidencian las opiniones y experiencias de los especialistas seleccionados.

### 3.2. Resultados de la encuesta

A continuación, se precisan las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados al personal de la empresa CESCORP S.A.C.

**Tabla 9**

			<i>Distribución de</i>
			<i>frecuencias y porcentajes</i>
<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
En Desacuerdo	12	12.5%	<i>del indicador 1: Metas</i>
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	23	24.0%	
De Acuerdo	55	57.3%	
Muy de Acuerdo	6	6.3%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)

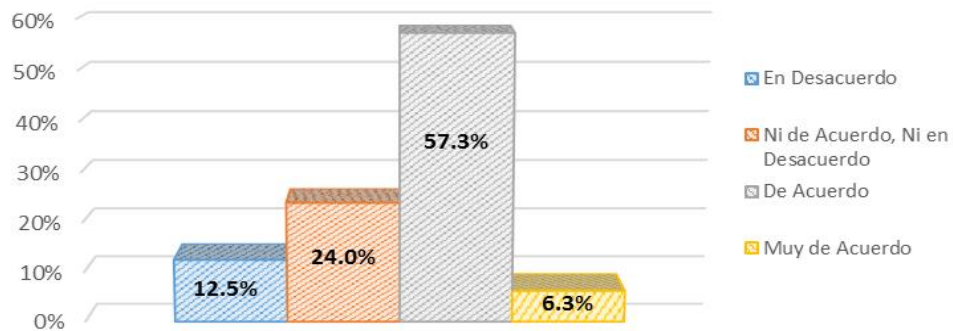


Figura 5. En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 9, donde se observa que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 57.3% que resulta ser la mayoría se encuentra de acuerdo con que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. posee metas específicas que contribuyen al desarrollo de la organización. Además, el 24% señaló estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la organización posee metas específicas. Luego, el 12.5% está en desacuerdo que la empresa posee metas específicas. Finalmente, el resto 6.3% indicó estar muy de acuerdo con ello.

**Tabla 10**

			<i>Distribución de</i>
			<i>frecuencias y porcentajes</i>
<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Muy en Desacuerdo	1	1.0%	
En Desacuerdo	31	32.3%	<i>del</i>
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	29	30.2%	<i>indicador 2: Recursos</i>
De Acuerdo	27	28.1%	
Muy de Acuerdo	8	8.3%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)

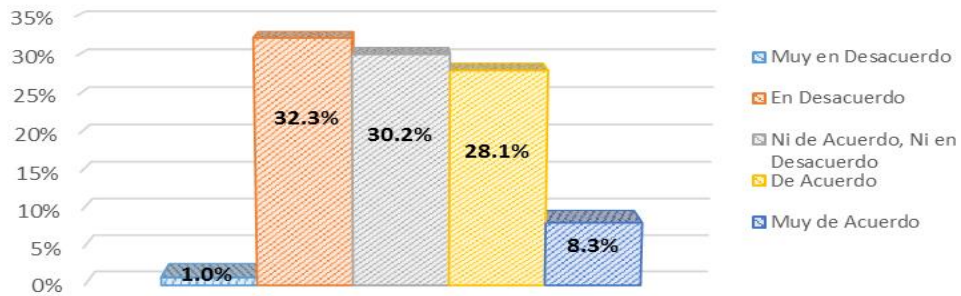


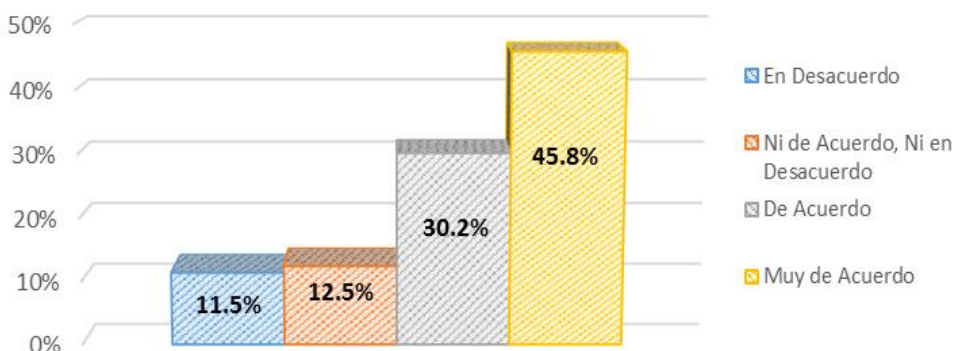
Figura 6. En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 10, donde se refleja que, del 100% de las personas encuestadas, el 32.3% se muestra en desacuerdo con que la organización Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. emplea sus recursos de manera eficiente. Mientras, el 30.2% indicó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que se empleen los recursos de manera eficiente. Por otra parte, el 28.1% se encuentra de acuerdo que los recursos de la organización son empleados de manera eficiente. Así mismo, un 8.3% está muy de acuerdo con la eficiencia en que se emplean los recursos de la empresa. Por último, el 1% expresó estar muy en desacuerdo con ello.

**Tabla 11**

Opciones	N	%
En Desacuerdo	11	11.5%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	12	12.5%
De Acuerdo	29	30.2%
Muy de Acuerdo	44	45.8%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 3: Estrategia*

Fuente: Elaboración propia (2021)





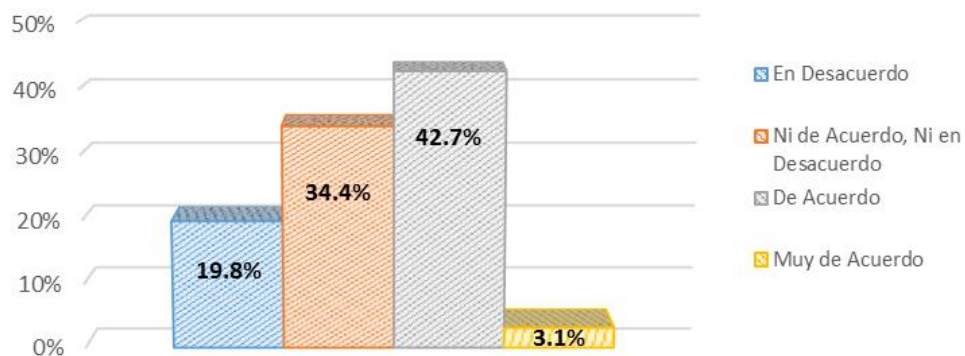
*Figura 7.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 11, donde se revela que, del 100% de los encuestados, el 45.8% indicó estar muy de acuerdo con que es importante que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. plantee su estrategia en conjunto con su personal. Así mismo, un 30.2% se encuentra de acuerdo con que es importante que se plantee la estrategia de la empresa en conjunto con su personal. Por su parte, el 12.5% opina estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la importancia de que la gerencia de la organización plantee su estrategia en conjunto con su personal. Finalmente, un 11.5% se mostró en desacuerdo con ello.

**Tabla 12**

			<i>Distribución de</i>
			<i>frecuencias y porcentajes</i>
<i>del</i>	<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
	En Desacuerdo	19	19.8%
	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	33	34.4%
	De Acuerdo	41	42.7%
	Muy de Acuerdo	3	3.1%
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*indicador 4: Objetivos*

Fuente: Elaboración propia (2021)



*Figura 8.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 12, donde se verifica que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 42.7% se encuentra de acuerdo con que el personal de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. conoce los objetivos de la compañía y trabaja en función a ellos.

Asimismo, el 34.4% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal de la organización tiene conocimiento de los objetivos planteados y trabajan en función a ellos. Además, un 19.8% se muestra en desacuerdo con lo mencionado, lo cual significa que desconocen los objetivos de la entidad. Por su parte, en menor proporción 3.1% opinan estar muy de acuerdo con ello.

**Tabla 13**

Opciones	N	%
Muy en Desacuerdo	1	1.0%
En Desacuerdo	16	16.7%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	28	29.2%
De Acuerdo	45	46.9%
Muy de Acuerdo	6	6.3%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 5: Estructura organizacional*

Fuente: Elaboración propia (2021)

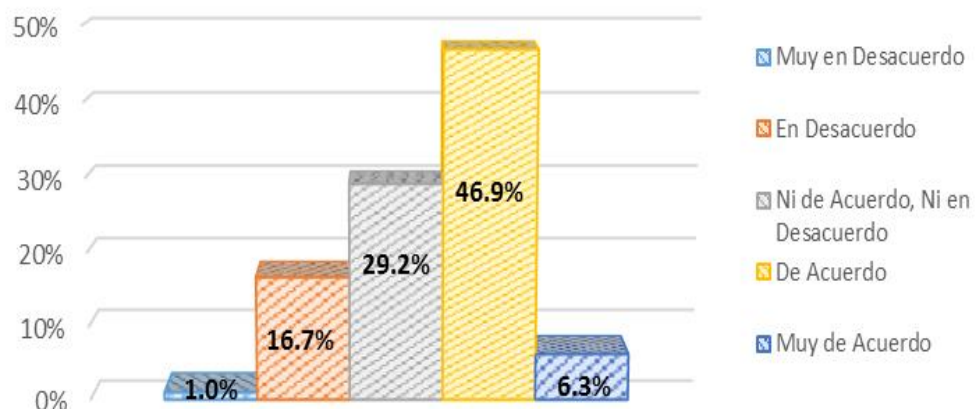


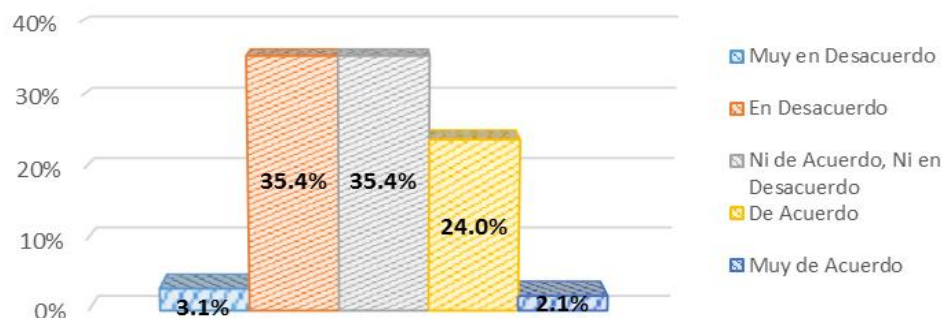
Figura 9. En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 13, donde se aprecia que, del 100% de los encuestados, el 46.9% opinan estar de acuerdo con que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. cuenta con un organigrama correctamente elaborado que refleja su estructura organizacional. Luego, el

29.2% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la organización cuenta con un organigrama bien realizado que refleja su estructura. Además, el 16.7% está en desacuerdo por lo que creen que la organización no cuenta con un organigrama correctamente elaborado, lo cual puede ser debido a que no se refleja realmente los puestos que tiene el personal. Asimismo, el 6.3% menciona estar muy de acuerdo con que la empresa tiene un organigrama correctamente elaborado y por ende no requiere cambios. Finalmente, el 1% indicó estar muy en desacuerdo con ello.

**Tabla 14**

<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 6: División de trabajo</i>
Muy en Desacuerdo	3	3.1%	
En Desacuerdo	34	35.4%	
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	34	35.4%	
De Acuerdo	23	24.0%	
Muy de Acuerdo	2	2.1%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)



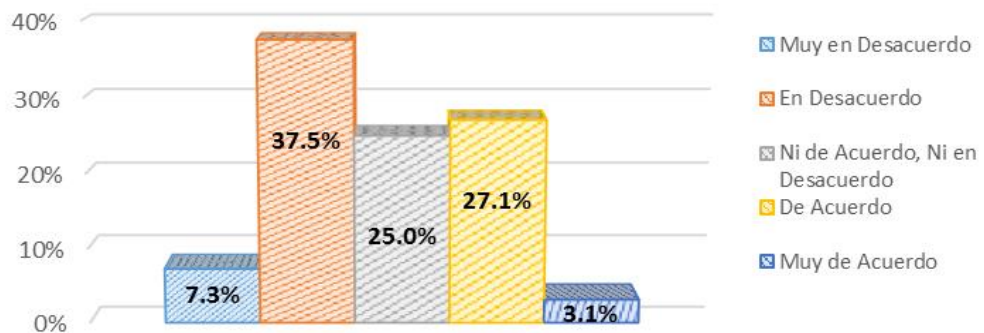
*Figura 10.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla

14, donde se refleja que, del 100% de los trabajadores encuestados, existe una igualdad del 35.4% de las personas que considera estar en desacuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la división de trabajo se encuentra distribuida equitativamente entre los empleados de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. Asimismo, el 24% está de acuerdo con que la división de trabajo sí se encuentra distribuida equitativamente. Además, el 3.1% se muestra muy en desacuerdo con la división y distribución de trabajo de los empleados de la organización. Por último, el 2.1% está muy de acuerdo con ello.

**Tabla 15**

		<i>Distribución de</i>	
		<i>frecuencias y porcentajes</i>	
<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Muy en Desacuerdo	7	7.3%	<i>indicador 7:</i>
En Desacuerdo	36	37.5%	
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	24	25.0%	<i>Establecimiento de funciones</i>
De Acuerdo	26	27.1%	
Muy de Acuerdo	3	3.1%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)



*Figura 11.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 15, donde se observa que, del 100% de los empleados encuestados, el 37.5% está en desacuerdo, por lo que no cree que las funciones establecidas de cada colaborador se encuentran detalladas en los manuales de la empresa Centro Especializado de Servicios

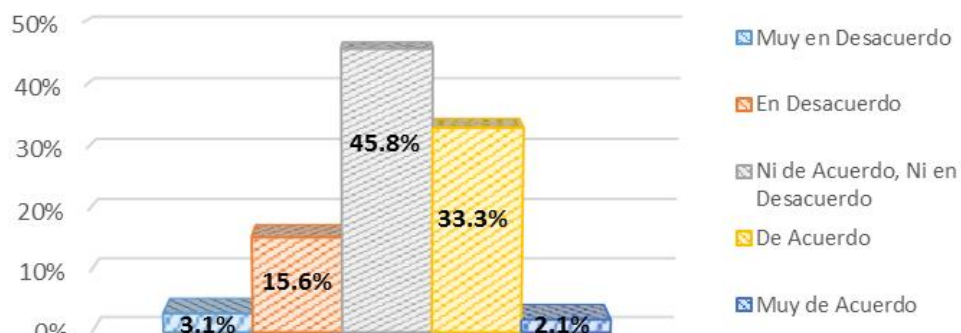
Corporativos S.A.C. Después, el 27.1% señaló estar de acuerdo con que las funciones establecidas de cada colaborador se encuentran detalladas en los manuales de la organización. Asimismo, el 25% dice estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que las funciones de cada colaborador se encuentran detalladas en los manuales de la empresa. Además, el 7.3% menciona estar muy en desacuerdo, por lo que no considera que las funciones establecidas de cada colaborador se encuentran detalladas en los manuales de la organización. Finalmente, el 3.1% está muy de acuerdo con ello.

**Tabla 16**

*Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 8: Coordinación de actividades*

Opciones	N	%
Muy en Desacuerdo	3	3.1%
En Desacuerdo	15	15.6%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	44	45.8%
De Acuerdo	32	33.3%
Muy de Acuerdo	2	2.1%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2021)



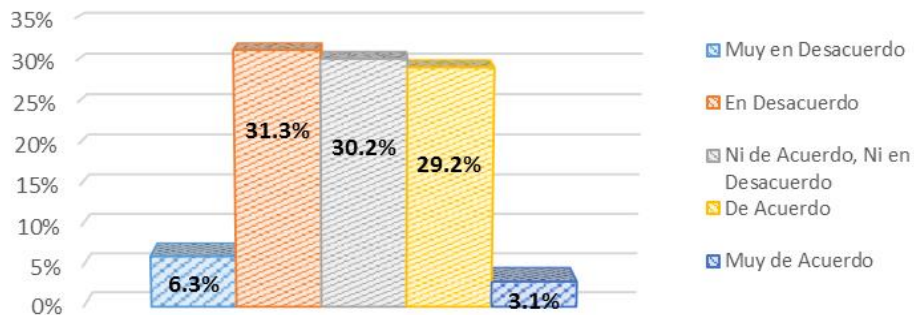
*Figura 12.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 16, donde se aprecia que, del 100% de los encuestados, el 45.8% se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realiza una adecuada coordinación de actividades. Sin embargo, el 33.3% está de acuerdo por lo que consideran que la gerencia de la empresa hace una apropiada coordinación de actividades. No obstante, el 15.6% señaló estar en desacuerdo

porque piensa que la gerencia de la empresa no realiza una adecuada coordinación. Además, el 3.1% indicó estar muy en desacuerdo con que la gerencia realmente hace una apropiada coordinación de actividades. Por último, el 2.1% expresó estar muy de acuerdo en ello.

**Tabla 17**

			<i>Distribución de</i>
			<i>frecuencias y porcentajes</i>
<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Muy en Desacuerdo	6	6.3%	<i>del</i>  <i>indicador</i> <b>9:</b>  <i>Comunicación</i>
En Desacuerdo	30	31.3%	
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	29	30.2%	
De Acuerdo	28	29.2%	
Muy de Acuerdo	3	3.1%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)



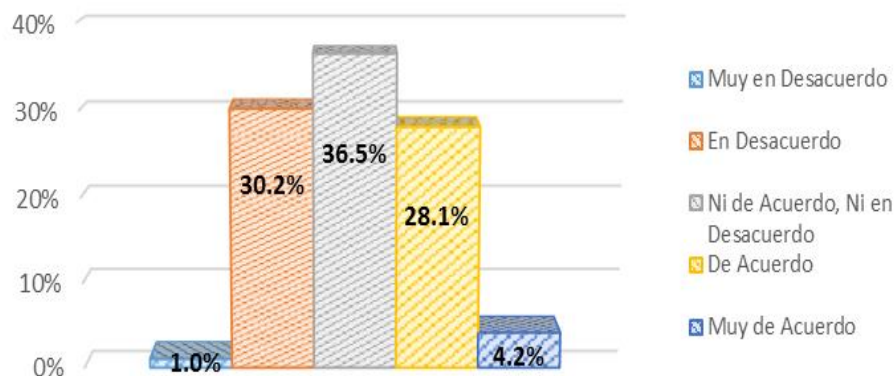
*Figura 13.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 17, donde se refleja que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 31.3% expresó estar en desacuerdo con que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. cuenta con una comunicación fluida en todos los niveles de la organización. Además, el 30.2% indicó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la empresa cuenta con una comunicación fluida dentro de la organización. Sin embargo, el 29.2% señaló estar de acuerdo porque consideran que la empresa cuenta con una comunicación fluida en todos

sus niveles. Por otro lado, el 6.3% indicó estar muy en desacuerdo con que la empresa cuenta con una comunicación fluida. Por último, el 3.1% mostró estar muy de acuerdo en ello.

**Tabla 18**

			<i>Distribución de</i>
			<i>frecuencias y porcentajes</i>
<b>Opciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<i>del</i>
Muy en Desacuerdo	1	1.0%	<i>indicador 10: Liderazgo</i>
En Desacuerdo	29	30.2%	
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	35	36.5%	
De Acuerdo	27	28.1%	
Muy de Acuerdo	4	4.2%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)



*Figura 14.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 18, donde se verifica que, del 100% de los empleados encuestados, el 36.5% indicó estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. posee un liderazgo que permita crecer a sus colaboradores. Además, el 30.2% expresó estar en desacuerdo porque consideran que la gerencia no posee un liderazgo que permita crecimiento en sus colaboradores. Asimismo, el 28.1% mostró estar de acuerdo con que la gerencia de la empresa realmente posee un liderazgo. Además, el 4.2% señaló estar muy de acuerdo con que los gerentes de la empresa poseen liderazgo que

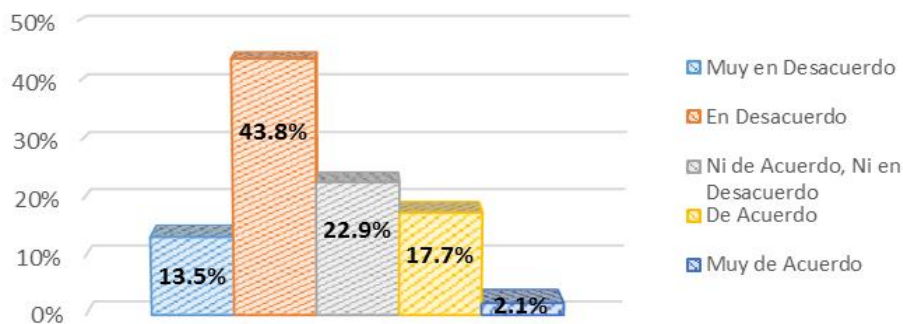
si permita a sus colabores crecer. Por último, el 1% está muy en desacuerdo en ello.

**Tabla 19**

*Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 11: Motivación*

Opciones	N	%
Muy en Desacuerdo	13	13.5%
En Desacuerdo	42	43.8%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	22	22.9%
De Acuerdo	17	17.7%
Muy de Acuerdo	2	2.1%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2021)



*Figura 15.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 19, donde se refleja que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 43.8% expresó estar en desacuerdo con que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. motiva a su personal constantemente. Además, el 22.9% indicó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la gerencia de la empresa realmente motiva a sus trabajadores. Asimismo, el 17.7% señaló estar de acuerdo porque consideran que los gerentes de la organización motivan constantemente a su personal. Sin embargo, el 13.5% indicó estar muy en desacuerdo con que la gerencia desarrolle motivación en sus trabajadores. Por último, el 2.1% mostró estar muy de acuerdo en ello.

**Tabla 20**

Opciones	N	%
Muy en Desacuerdo	14	14.6%
En Desacuerdo	38	39.6%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	18	18.8%



De Acuerdo	22	22.9%	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes</i>
Muy de Acuerdo	4	4.2%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

del indicador 12: Innovación

Fuente: Elaboración propia (2021)

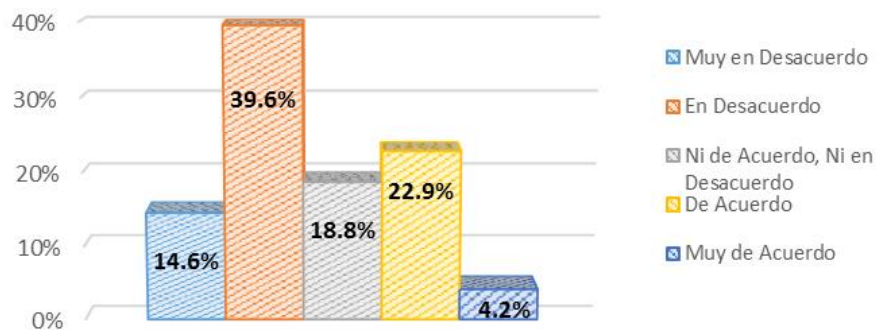


Figura 16. En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 20, donde se aprecia que, del 100% de los encuestados, el 39.6% opinan estar en desacuerdo con que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. impulsa la innovación. Por otro lado, el 22.9% se muestra de acuerdo con que los gerentes promueven la innovación dentro de la organización. Además, el 18.8% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que realmente se incita a que el personal sea innovador. Sin embargo, existe un 14.6% que menciona estar muy en desacuerdo con que la gerencia impulse la innovación dentro de la empresa. Finalmente, el 4.2% indicó estar muy de acuerdo con ello.

**Tabla 21**

Opciones	N	%
Muy en Desacuerdo	2	2.1%
En Desacuerdo	5	5.2%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	42	43.8%

De Acuerdo	43	44.8%	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes</i>
Muy de Acuerdo	4	4.2%	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

del indicador 13: Cumplimiento de objetivos

Fuente: Elaboración propia (2021)

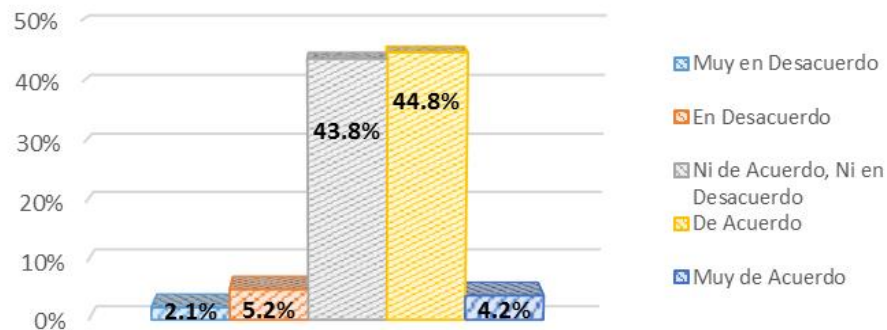


Figura 17. En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 21, donde se observa que, del 100% de los empleados encuestados, el 44.8% está de acuerdo, por lo que cree que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realiza el cumplimiento de sus objetivos trazados. Seguidamente, existe un 43.8% que señaló estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la organización sí cumple sus objetivos. No obstante, el 5.2% dice estar en desacuerdo con que realmente se logran alcanzar estos objetivos. Por otro lado, el 4.2% menciona estar muy de acuerdo, por lo que considera que se cumplen con los objetivos trazados. Finalmente, el 2.1% está muy en desacuerdo con ello.

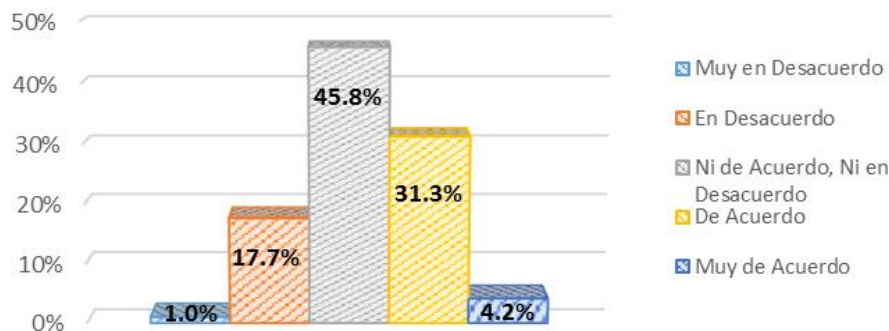
**Tabla 22**

Opciones	N	%
Muy en Desacuerdo	1	1.0%

	En Desacuerdo	17	17.7%	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 14:</i>
	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	44	45.8%	
	De Acuerdo	30	31.3%	
	Muy de Acuerdo	4	4.2%	
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

*Seguimiento de responsabilidades*

Fuente: Elaboración propia (2021)



*Figura 18.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 22, donde se aprecia que, del 100% de los encuestados, el 45.8% opinan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realizan el seguimiento de responsabilidades de acuerdo a las funciones de cada colaborador. Luego, el 31.3% se muestra de acuerdo en que dentro de la organización si se les realiza un seguimiento de acuerdo a sus funciones. Sin embargo, el 17.7% está en desacuerdo por lo que creen que realmente no se hace un seguimiento en base a sus funciones establecidas. Asimismo, el 4.2% menciona estar muy de acuerdo con el seguimiento que se le realizan. Finalmente, el 1% indicó estar muy en desacuerdo con ello.

**Tabla 23**

Opciones	N	%
Bautista Albines, J.; Caceda Rios, R.		

	En Desacuerdo	17	17.7%	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 15: Control de normatividad</i>
	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	29	30.2%	
	De Acuerdo	45	46.9%	
	Muy de Acuerdo	5	5.2%	
	<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia (2021)

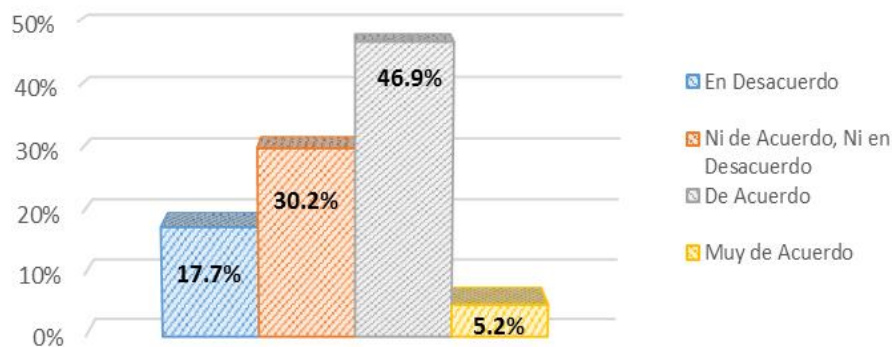


Figura 19. En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 23, donde se verifica que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 46.9% se encuentra de acuerdo con que los gerentes de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. cuentan con manuales de control de normatividad. Además, el 30.2% señaló estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que realmente los gerentes desarrollan su control con apoyo de manuales. No obstante, un 17.7% está en desacuerdo con que si cuentan con estos manuales. Finalmente, el resto 5.2% indicó estar muy de acuerdo con ello.

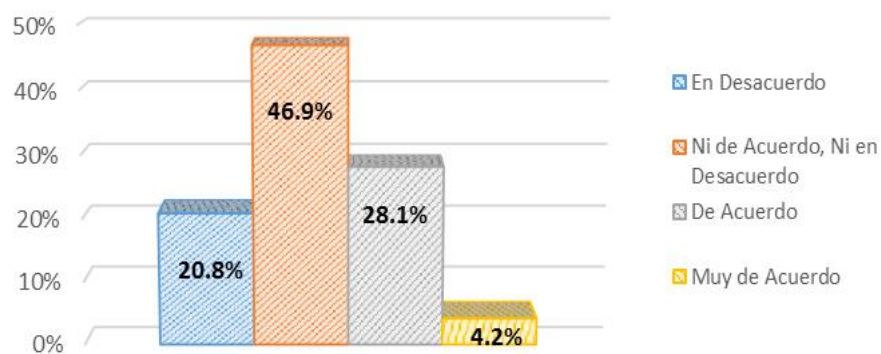
Opciones	N	%
En Desacuerdo	20	20.8%
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	45	46.9%
De Acuerdo	27	28.1%
Muy de Acuerdo	4	4.2%

**Total 96 100%**

**Tabla 24**

*Distribución de frecuencias y porcentajes del indicador 16: Medición de actividades*

Fuente: Elaboración propia (2021)



*Figura 20.* En la presente figura se muestra gráficamente lo mencionado en la tabla 24, donde se observa que, del 100% de los trabajadores encuestados, el 46.9% se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realiza la medición de actividades en comparación con los resultados obtenidos en la organización. Además, 28.1% señaló estar de acuerdo con que la entidad si compara los resultados. Sin embargo, 20.8% se muestra en desacuerdo que se compara con la medición de actividades. Finalmente, el resto 4.2% indicó estar muy de acuerdo con ello.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En la presente investigación, con respecto al objetivo general, se logra proponer mejoras en la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C, ya que se pudo descubrir que, a pesar de conocer su uso y las ventajas que produce la gestión administrativa, la compañía presenta problemas en el manejo de ésta, debido a que no la practican adecuadamente y los recursos con los que cuenta no son utilizados eficientemente. Asimismo, no existe una buena estructura organizacional y hay una gran ausencia de dirección; también, se pudo evidenciar una baja motivación al personal y, sumado a ello, la escasa comunicación en todos los niveles de la organización, lo cual genera que la compañía presente pérdidas significativas y retrasos en sus procesos como consecuencia de un ineficaz uso de las herramientas de la gestión administrativa tales como planear, organizar, dirigir y controlar. Estos resultados son corroborados por Chiavenato (2001) quien hace énfasis en el manejo adecuado de los recursos siguiendo el proceso administrativo para el logro de objetivos de la empresa, por lo cual considera que toda entidad debe ejercer, primero, a nivel institucional las cuatro fases de manera estratégica, es decir, lo que se hará. A nivel intermedio, táctica por departamentos de la empresa, en otras palabras, cómo se hará. Y a nivel operacional, el desarrollo de cargos y tareas, ejecutando lo planeado. De igual manera, Saldarriaga & Uribe (2018) recalcan que toda organización requiere de un personal capacitado que identifique rápidamente las deficiencias en la gestión y ejecute las fases que conforman el ciclo administrativo en los diferentes niveles para responder bien en el sector, el cual puede ser cambiante y muy competitivo. Por esta razón, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, afirmamos que para el crecimiento y logro de objetivos se debe cumplir el proceso de gestión administrativa, puesto que permite administrar eficientemente los recursos, caso contrario

ocurren interrupciones en los procesos internos, falta de comunicación, el personal no se siente identificado con las metas de la empresa lo cual genera problemas internos y estos se ven reflejados por el cliente.

Para el objetivo específico N°1, que es identificar la planeación de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., se pudo encontrar que el 57.3% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la empresa posee metas específicas que contribuyen al desarrollo de la organización, pero un 32.3% se muestra en desacuerdo con que emplean los recursos de manera eficiente. Ante ello, un 45.8% se encuentra muy de acuerdo con que es importante que la gerencia plantee su estrategia en conjunto con su personal y un 42.7% de acuerdo con que si conocen los objetivos y trabajan en función a ellos. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores comparten en que la gerencia de la empresa debe planear su estrategia con cada uno de ellos, ya que tienen conocimiento sobre las metas específicas según el área donde laboran y los objetivos que se quieren lograr. No obstante, reconocen que dentro de esta no se planea ni emplea correctamente los recursos con los que cuenta. Estos resultados son corroborados por Arriaga, Ávalos, Gutiérrez & Martínez (2018) porque concluyen en su investigación que las empresas no tienen una adecuada gestión administrativa, por lo mismo que no les resulta importante saber ni tener un procedimiento de planeación concreto que les conceda un desarrollo continuo. En este sentido, de acuerdo a todo lo anteriormente mencionado y al estudiar estos resultados, ratificamos que es importante que las empresas establezcan objetivos específicos con la finalidad que realicen una correcta planeación conforme a estos, para posteriormente ser alcanzados a través de las diferentes estrategias y recursos que empleen las gerencias, sin dejar de lado la opinión de sus colaboradores.

Para el objetivo específico N°2, que es identificar la organización de los procesos administrativos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., se pudo encontrar que el 46.9% de los encuestados opinan que están de acuerdo con que la

empresa cuenta con un organigrama que refleja su estructura organizacional, pero un 35.4% considera estar en desacuerdo con que la división de trabajo se encuentra distribuida equitativamente. Por ello, el 37.5% está en desacuerdo con que las funciones establecidas se encuentran detalladas en los manuales y un 45.8% se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se realiza una adecuada coordinación de actividades. Esto quiere decir que, si bien es cierto que la empresa cuenta con un organigrama, la división de trabajo y las funciones de cada trabajador no están distribuidas adecuadamente. Por esta razón, la mayoría no tiene una opinión específica sobre la coordinación de actividades que realiza la gerencia. Estos resultados son corroborados por Monge (2018) quien infiere que de acuerdo a su estudio hay una cantidad pequeña de empresas que ejecutan funciones de la gestión administrativa de forma uniformada y organizada, por lo tanto, el resto no los valora oportunamente y muestran funciones apartadas. En este sentido, de acuerdo a todo lo anteriormente mencionado y al estudiar estos resultados, corroboramos que la organización influye considerablemente en la optimización de los procesos administrativos de toda empresa, por lo que es imprescindible que se tenga un adecuado organigrama que evidencie la estructura y las funciones de todos los colaboradores de esta. Asimismo, las gerencias deben coordinar y dividir la carga laboral de una manera apropiada con la finalidad que todos trabajen equitativamente.

Para el objetivo específico N°3, que es identificar la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., se pudo encontrar que el 31.3% de los encuestados expresó estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con una comunicación fluida en todos los niveles de la organización y un 36.5% indicó estar ni acuerdo, ni en desacuerdo con que la gerencia posee un liderazgo que permita crecer a sus colaboradores. Además, el 43.8% expresó estar en desacuerdo con que la gerencia motiva a su personal constantemente y, también, un 39.6% está en desacuerdo con que impulsan la innovación. Esto quiere decir que la gran



parte de los empleados no se encuentran satisfechos con respecto a la comunicación, motivación e innovación que impulsa actualmente la empresa. Ante ello, no pueden expresar que la gerencia tiene un buen liderazgo que les permita superarse dentro y fuera de la organización. Estos resultados son corroborados por Machuca y Méndez (2022) quienes estudiaron a esta dimensión como parte de la gestión administrativa y concluyeron que es necesario que las empresas pongan mayor énfasis en mejorar la comunicación y motivación a los empleados, ya que un correcto liderazgo genera un mejor ambiente laboral, ocasionando que el personal sea más productivo y eficiente. En este sentido, de acuerdo a todo lo anteriormente mencionado y al estudiar estos resultados, confirmamos que en toda empresa se requiere de un buen nivel de comunicación, constante motivación y promover la innovación, a fin de que tanto esta como su personal crezcan a la par y se beneficien llegando a un punto medio a través de la correcta dirección, pues un adecuado ambiente laboral fomenta eficiente producción y, por ende, se generan mayores ingresos.

Para el objetivo específico N°4, que es identificar la eficiencia del control de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C., se pudo encontrar que el 44.8% de los encuestados está de acuerdo en que la empresa realiza el cumplimiento de sus objetivos, pero el 45.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que hacen seguimiento de responsabilidades de acuerdo a las funciones del colaborador. No obstante, el 46.9% se encuentra de acuerdo con que los gerentes cuentan con manuales de control de normatividad y, también, un 46.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se miden las actividades en comparación con los resultados obtenidos. Esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores considera que, si se cumplen los objetivos trazados por la empresa y que la gerencia controla en base a manuales de normatividad, sin embargo, estos se muestran imparciales en cuanto al seguimiento de responsabilidades y la medición de actividades porque no todas las áreas los aplican. Estos resultados son corroborados por Rodríguez, Sánchez & Villacrés (2020) quienes infieren en su estudio

que la mayor parte de las empresas tienen una gestión administrativa eficiente, pero muestran una considerable desigualdad ante el desempeño de los procesos administrativos, como el control, porque dejan de lado la revisión necesaria de las actividades. En este sentido, de acuerdo a todo lo anteriormente mencionado y al estudiar estos resultados, constatamos que sin el control dentro de una empresa no se puede verificar si el desarrollo de actividades va por un buen camino, debido a que no se miden y sólo trabajan en función a lo que se indica dentro de los objetivos trazados. Por ello, es importante mantener un constante seguimiento sobre lo que el personal realiza en su día a día dentro de la organización.

#### **4.2. Conclusiones**

Luego de haber procedido a realizar el cuestionario y la entrevista para proponer mejoras en la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021, se concluye que la propuesta de gestión administrativa dirigida a los tres niveles de la entidad necesita una correcta planificación en la designación de los recursos de la empresa, por lo que todos los departamentos deben involucrarse en esta área, con respecto a la organización tenemos que, la distribución de actividades debe ser descentralizada y en base a las funciones del colaborador con la finalidad de evitar la sobrecarga de trabajo y mejorar la productividad, así mismo, con respecto a la dirección, tenemos que existe una deficiencia en la administración que ejerce la gerencia, por lo que se debe brindar una capacitación al personal y establecer reuniones semanales con todos los colaboradores con el fin de mejorar la comunicación, motivación y repotenciar los conocimientos de los miembros de la entidad.

En cuanto al primer objetivo específico, se propone identificar la planeación de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el

distrito de Barranco, Lima en el año 2021, debido a que ésta no realiza una completa planificación en la designación de sus metas dentro de los distintos niveles de la organización.

El segundo objetivo específico propone identificar la organización de los procesos administrativos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021, puesto que la compañía manifiesta inconvenientes en la repartición de actividades y funciones del personal lo cual genera que sus procesos internos se vean afectados.

El tercer objetivo específico propone identificar la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021, a causa de que los altos directivos no manejan e impulsan el desarrollo profesional de sus colaboradores, ocasionando que la creatividad de los miembros de la empresa se vea frustrada, además de ello la escasa comunicación que existe en la empresa produce errores en sus procedimientos.

Finalmente, el cuarto objetivo específico propone identificar la eficiencia del control de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021, puesto que al realizar un correcto control de los procedimientos internos de la entidad ayuda a detectar errores en un tiempo prudente.

### **4.3. Recomendaciones**

En cuanto a la primera conclusión, tenemos que de acuerdo con la propuesta planteada recomendamos que la gerencia y las jefaturas implementen la recopilación de información de cada área, con la finalidad de poder conocer la situación de todos los departamentos y así poder determinar junto con el personal las estrategias que los empleados deben seguir en función a las actividades asignadas y a los objetivos

planteados.

Para la segunda conclusión, tenemos que de acuerdo con la propuesta planteada recomendamos que los jefes de departamento y junto con la gerencia implementen la verificación de que las funciones de cada colaborador que conforma la empresa se encuentran de acuerdo con lo establecido en los manuales, con la finalidad de que los procedimientos internos sean realizados de manera eficiente.

En cuanto a la tercera conclusión, tenemos que de acuerdo con la propuesta planteada recomendamos que se implementen reuniones puntuales de forma periódica con todos los colaboradores de la organización, con el propósito de que los supervisores puedan conocer el avance de las actividades, las dificultades encontradas, brindar soluciones, retroalimentación al equipo y mejorar la comunicación en todos los niveles de la entidad.

Para la cuarta conclusión, tenemos que de acuerdo con la propuesta planteada recomendamos que la gerencia y los jefes implementen reuniones semanales para que puedan conocer el estado de las actividades asignadas a cada colaborador. Así mismo, incorporar dentro de sus procesos hojas de control de actividades, diagramas y reportes para que de esta manera se pueda realizar un mejor seguimiento y solucionar cualquier inconveniente que se pueda presentar.

## REFERENCIAS

- Albitres, E. P., Menacho, A. S., Quispe, A. E. & Vásquez, E. E. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 1, 271-282. Obtenido de <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/62/62>
- Aldeanueva, I., & Cervantes, M. (2020). El desarrollo sostenible como imperativo estratégico: el contexto de la pequeña y mediana empresa latinoamericana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(2), 28-43. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v16n2/1794-4449-rlsi-16-02-28.pdf>
- Alejo, O. J., Icaza, M. F., & Salazar, M. B. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>
- Altman, D.G., Liberati, A., Moher, D. & Tetzlaff, J. (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Plos Medicine*, 6, 1-6. doi: 10.1371/journal.pmed.1000097
- Álvarez, C. A., Quijije, P. J., Molina, C. A., & Ponce, J. E. (2018). Nivel de aplicación de estrategias y herramientas de administración en las PYMES hoteleras de Manabí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 206-234. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6255072>
- Alzamora, J., Borda, A., Guerrero, C., Morales, O., & Serida, J. (2020). Global Entrepreneurship Monitor Perú 2018-2019. *Esan Ediciones*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2020/global-entrepreneurship-monitor-peru-2018-2019/>
- Andrade, C. F., Falconi, J. F., Luna, K. A., & Sarmiento, W. H. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista electrónica Visionario Digital*, 3(2), 155-169.

Obtenido de

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>

Aníbal, H., Leonel, J. & Marcó, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción*. [Adobe Digital Editions version].

<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Arriaga, F. G., Ávalos, D., Gutiérrez, A. M., & Martínez, E. (2018). La gestión administrativa en las microempresas de Arandas, Jalisco, México. *Revista Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 14(3), 15-26.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6916088>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. [Adobe Digital Editions version].

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Betanzo, M. G., & Reyes, M. A. (2020). Percepciones de factores claves que permiten el crecimiento y expansión de una Mipyme (tesis de maestría). Universidad del Desarrollo, Concepción, Chile. Obtenido de

<https://repositorio.udd.cl/handle/11447/3803>

Caballero, K. J. (2018). *La percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12640/Caballero\\_GKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12640/Caballero_GKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Canales, J. M. & Huahualuque, W. E. (2019). *Gestión Administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú S.A.C., en el período 2017* (tesis de licenciatura). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>

Castro, N. E., Guevara, G. P., & Verdesoto, A. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Cedeño, J. A., Morales, L. L., Prado, S. E., & Villacis, A. E. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 737-751. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732913>

Chiavenato, I. (2001). *Administración: teoría, proceso y práctica*. [Adobe Digital Editions version]. <https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf>

Comex Perú (2019) Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019. *Comex Perú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Erazo, J. C., Matovelle, M. M., Narváez, C. I., & Orellana, D. P. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Revista electrónica Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. Obtenido de <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639>

Ferrer, R. M. (2021). Análisis de las necesidades administrativas de gerentes de microempresas en Paraguay. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 1-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7822210>

García, C. P. & Salguero, N. G. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Revista*  

---

Bautista Albines, J.; Caceda Rios, R. Pág. 95

- Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 25(3), 331-342.  
Obtenido de  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Gavilema, O. A., Iza, K. J., & Jaya, A. I. (2018). Estudio de factores que promueven el éxito en MIPYMES del Cantón Guaranda, provincia de Bolívar. *Revista Científica Ecociencia*, 5(6), 1-20. Obtenido de  
<http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/130/96>
- Giraldo, J. A. & Tapasco, O. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Revista Información Tecnológica*, 1(31), 149-160. Obtenido de  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-149.pdf>
- Global Reporting Initiative (2020). Buenas Prácticas de Sostenibilidad en la MIPYME peruana. *Global Reporting Initiative*. Obtenido de  
<https://www.globalreporting.org/media/neqdy5z1/msmesperu-publications-es.pdf>
- González, S. S., Izquierdo, A. M., Verdezoto, G. O., & Viteri, D. A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- Guevara, V. I. (2018). *Gestión Administrativa en la empresa de tortas D'Pastelo Cusco-2018* (tesis de licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Perú. Obtenido de  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3038/3/Varinia\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3038/3/Varinia_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. [Adobe Digital Editions version]. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Irrazaval, J., Valenzuela-Klagges, B., & Valenzuela-Klagges, I. (2018). Desarrollo



- Emprendedor Latinoamericano y sus Determinantes: Evidencias y Desafíos. *Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales*, 21(3), 55-63. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6775681>
- Machuca, S. & Méndez, J. (2022). La gestión administrativa y su influencia en la competitividad empresarial en las clínicas veterinarias pymes de Lima moderna años 2020 – 2021 (tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659461/Machuca\\_HS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659461/Machuca_HS.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Maiza, C., Rivera P., & Morales, D. (2020). El fracaso de la actividad emprendedora en el contexto latinoamericano. *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2), 162-176. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1490>
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. Obtenido de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*, 8(3), 84-102. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Principales Ejes para Impulsar la Competitividad y Productividad. *Ministerios de Economía y Finanzas*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad\\_productividad.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad_productividad.pdf)
- Ministerio de la Producción (2018). Las MiPyme en cifras 2018. *Ministerio de la Producción*. Obtenido de <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/oee->

documentos-publicaciones/publicaciones-anauales?start=0

- Monge, E. (2018). Gestión Administrativa y Estratégica de las MIPYMES turísticas del cantón Pérez Zeledón, ante las exigencias de un mercado globalizado. *Revista Nacional de Administración*, 9(2), 7-47. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2279/2761>
- Oneira, N. M., Ormaza, A. J., Quevedo, V. J. & Solis, M. J. (2021). Emprendimiento e innovación: dimensiones para el estudio de las MiPymes de Azogues-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 315-331. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28065533026/28065533026.pdf>
- Pereira, C. A. (2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes. *Revista Apuntes contables*, 24, 39-53. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/5982/7704>
- Pineda, E. F. & Tello, C. (2018). ¿Ciencia, técnica y arte?: análisis crítico sobre algunas posturas del problema del estatus epistemológico de la Administración. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 10(4), 112-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5177/517764491016/html/index.html>
- Robalino, R. C., & Solis, L. E. (2019). El papel de las PYMES en las sociedades y su problemática empresarial. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 4(3), 85-93. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/949/1549>
- Robles, B. F. (2019). Población y muestra. *Revista Pueblo y Continente*, 30(1), 245-246. Obtenido de <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rodríguez, O. M.; Sánchez, D. M., & Villacrés, J. E. (2020). Gestión administrativa y financiera, perspectiva desde las pequeñas y medianas empresas de la zona centro de la ciudad de Riobamba. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 5(2), 179-199. Obtenido de

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1260/2231>

Saldarriaga, J. & Uribe, D. (2018). Propuesta de un Plan de Gestión Administrativa para la empresa Green Soluciones Prácticas y Frescas de la ciudad de Pereira (tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/38f74e2a-4679-4af7-9d6e-6af7b202f81b/content>

Sociedad de Comercio Exterior (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú resultados en 2019. *Comex Perú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Universidad Militar Nueva Granada. (s. f.) *Unidad 2: Teorías Administrativas*. [Adobe Digital Editions version]. [http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/administracion\\_i/unidad\\_2/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_2/DM.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Escala de medición
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es transformar en acción empresarial los objetivos de la empresa mediante el proceso de planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2001)	La presente variable será evaluada con 4 dimensiones y 4 indicadores mediante las técnicas de entrevista y encuesta, esta última bajo el método de la escala de Likert.	Planeación Organización Dirección Control	Metas Recursos Estrategia Objetivos Estructura organizacional División de trabajo Establecimiento de funciones Coordinación de actividades Comunicación Liderazgo Motivación Innovación Cumplimiento de objetivos Seguimiento de responsabilidades Control de normatividad Medición de actividades	Guía de entrevista            Cuestionario	Relación de respuestas de la entrevista            Escalamiento de Likert:  -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo, ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2021)

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Evaluación	Metodología
¿Cómo es la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?	Proponer mejoras en la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.	Planeación	Metas Recursos Estrategia Objetivos	1-4	En escala de medición ordinaria  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	<b>Tipo:</b> Descriptivo  <b>Nivel:</b> Descriptivo propositivo  <b>Enfoque:</b> Mixto  <b>Diseño:</b> No experimental transversal  <b>Área de estudio:</b> Barranco, Lima-Perú  <b>Población:</b> 127 trabajadores de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.  <b>Muestra:</b> 96 trabajadores de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.  <b>Técnicas:</b> Encuesta y entrevista.  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario y guía de entrevista  <b>Valoración estadística:</b> Microsoft Excel
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Organización	Estructura organizacional División de trabajo Establecimiento de funciones Coordinación de actividades	5-8		
¿Cómo es la planeación de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?	Identificar la planeación de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.					
¿Cómo es la organización de los procesos administrativos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?	Identificar la organización de los procesos administrativos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.	Dirección	Comunicación Liderazgo Motivación Innovación	9-12		
¿Cómo es la dirección de la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?	Identificar la eficiencia de la dirección de la gestión administrativa en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.	Control	Cumplimiento de objetivos Seguimiento de responsabilidades Control de normatividad Medición de actividades	13-16		
¿Cómo es el control de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021?	Identificar la eficiencia del control de objetivos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. en el distrito de Barranco, Lima en el año 2021.					

Fuente: Elaboración propia (2021)

### Anexo 3. Estructura de la guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA		
Fecha: _____	Hora: _____	Lugar: _____
Entrevistador: _____		
Entrevistado: _____		
<b>Introducción:</b> La presente guía de entrevista tiene como propósito obtener información fundamental para el estudio de la PROPUESTA DE UNA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA CENTRO ESPECIALIZADO DE SERVICIOS CORPORATIVOS S.A.C., LIMA 2021.		
<b>Características:</b> La presente entrevista es de carácter confidencial y con una duración aproximada de 30 minutos.		
<b>Preguntas:</b>		
1.- En su opinión ¿Qué entiende usted por Gestión Administrativa en una empresa?		
_____		
2.- ¿Usted considera que existe una relación entre la planeación y la gestión administrativa? Explique su respuesta.		
_____		
3.- En su opinión, ¿Cómo sería el procedimiento para realizar una correcta planeación en la empresa?		
_____		
4.- ¿Cree usted que la empresa cuenta con una buena estructura de organización? Comente su respuesta.		
_____		
5.- En su opinión, ¿La empresa necesita una reestructuración organizacional para lograr la optimización de sus procesos?		
_____		
6.- ¿Usted considera que en la empresa existe una eficiente dirección? Explique su respuesta.		
_____		
7.- En su opinión, ¿Es necesario mostrar mayor motivación y comunicación dentro de la dirección de la empresa?		
_____		
8.- En su opinión, ¿Es importante tener un constante control para el logro de objetivos en la empresa?		
_____		
9.- ¿Cree usted que realmente se hace un adecuado seguimiento dentro del control que ejerce la empresa? Coméntelo.		
_____		
10.- En su opinión, ¿Qué recomendaría para que la empresa mejore su crecimiento en base a la gestión administrativa?		
_____		
Muchas gracias por su participación, colaboración y tiempo.		

Fuente: Elaboración propia (2021)

## Anexo 4. Validación de expertos de la entrevista

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.93$$

### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 22 de Setiembre del 2021

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Walter Christian Bernia León

DNI 41518214

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.96$$

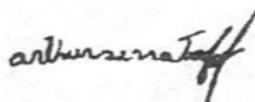
### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 22 de Setiembre del 2021

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Arthur Giuseppe Serrato Cherres

DNI 41415162

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.95$$

### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 22 de Setiembre del 2021

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Duber Ronald Jiménez Rivera

DNI 42390284

## Anexo 5. Estructura del cuestionario

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	INDICADORES	MD	ED	AD	DA	MA
	<b>Metas</b>	1	2	3	4	5
1	En su opinión. ¿Cree usted que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. posee metas específicas?					
	<b>Recursos</b>	1	2	3	4	5
2	En su opinión. ¿Considera que los recursos con los que cuenta la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. son empleados eficientemente?					
	<b>Estrategia</b>	1	2	3	4	5
3	En su opinión. ¿Considera usted importante que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. plantee su estrategia en conjunto con su personal?					
	<b>Objetivos</b>	1	2	3	4	5
4	En su opinión. ¿Considera que el personal de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. conoce los objetivos de la compañía y trabaja en función a ellos?					
	<b>Estructura organizacional</b>	1	2	3	4	5
5	En su opinión. ¿Considera que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. cuenta con un organigrama correctamente elaborado que refleja su estructura organizacional?					
	<b>División de trabajo</b>	1	2	3	4	5
6	En su opinión. ¿La división de trabajo se encuentra distribuida equitativamente entre los empleados de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.?					
	<b>Establecimiento de funciones</b>	1	2	3	4	5
7	En su opinión. ¿Cree usted que las funciones establecidas de cada colaborador se encuentran detalladas en los manuales de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.?					
	<b>Coordinación de actividades</b>	1	2	3	4	5
8	En su opinión. ¿Usted considera que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realiza una adecuada coordinación de actividades?					
	<b>Comunicación</b>	1	2	3	4	5
9	En su opinión. ¿Cree usted que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. cuenta con una comunicación fluida en todos los niveles de la organización?					
	<b>Liderazgo</b>	1	2	3	4	5
10	En su opinión. ¿Considera usted que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. posee un liderazgo que permita a sus colaboradores crecer?					
	<b>Motivación</b>	1	2	3	4	5
11	En su opinión. ¿Cree usted que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. motiva a su personal constantemente?					
	<b>Innovación</b>	1	2	3	4	5
12	En su opinión. ¿Considera usted que la gerencia de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. impulsa la innovación?					
	<b>Cumplimiento de objetivos</b>	1	2	3	4	5
13	En su opinión. ¿Cree usted que la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realiza el cumplimiento de sus objetivos trazados?					
	<b>Seguimiento de responsabilidades</b>	1	2	3	4	5
14	En su opinión. ¿Considera usted que en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. realizan el seguimiento de responsabilidades de acuerdo a las funciones de cada colaborador?					
	<b>Control de normatividad</b>	1	2	3	4	5
15	En su opinión. ¿Considera usted que los gerentes de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C. cuentan con manuales de control de normatividad?					
	<b>Medición de actividades</b>	1	2	3	4	5
16	En su opinión. ¿Cree usted que la medición de actividades se realiza en comparación con los resultados obtenidos en la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.?					

Fuente: Elaboración propia (2021)



## Anexo 6. Validación de expertos de la encuesta

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.91$$

### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 22 de Setiembre del 2021

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Walter Christian Bernia León

DNI 41518214

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.98$$

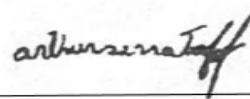
### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 22 de Setiembre del 2021

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Arthur Giuseppe Serrato Cherres

DNI 41415162

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.94$$

### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 22 de Setiembre del 2021

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Duber Ronald Jiménez Rivera

DNI: 42390284

## Anexo 7. Propuesta de una gestión administrativa

PROPUESTA DE UNA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA CENTRO ESPECIALIZADO DE SERVICIOS CORPORATIVOS S.A.C.		
<b>PLANEACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	Falta mayor involucramiento del personal en cuanto a la planificación de estrategias y distribución de los recursos dentro de la empresa.
	<b>OBJETIVO</b>	Planear estrategias en conjunto con el personal y realizar una adecuada distribución de recursos para lograr los objetivos trazados de la empresa.
	<b>ÁREA</b>	Administración y Finanzas.
	<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia y jefaturas del área.
	<b>ACCIÓN</b>	Recaudar información sobre la situación actual de cada departamento, verificar cuáles son los puntos a mejorar y planear las estrategias con sus jefaturas especificando las actividades que cada trabajador deberá desarrollar. Para ello, se propone utilizar herramientas como Matriz FODA, Diagrama de Gantt o Check Lists.
	<b>RAZÓN</b>	Realizar una previa planeación permite que se organicen y desarrollen las actividades de manera más ordenada y eficiente.
	<b>TIEMPO</b>	De manera permanente, ya que los objetivos pueden ir cambiando en función a los momentos bueno o malos que pueda pasar la empresa.
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	Falta mayor coordinación en las actividades a desarrollar por parte del personal, ya que la división del trabajo y sus funciones no están distribuidas adecuadamente.
	<b>OBJETIVO</b>	Organizar equitativamente las actividades del personal para lograr la optimización de los procesos dentro de cada área de la empresa.
	<b>ÁREA</b>	Cada departamento de la empresa.
	<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia y jefaturas del área.
	<b>ACCIÓN</b>	Recaudar información sobre las funciones que realiza cada trabajador, verificar si están bien detalladas y validar si las actividades están distribuidas correctamente en el área. Para ello, se propone revisar el organigrama y los manuales MOF y MAPRO, además de aplicar cuestionarios para describir exactamente los procesos.
	<b>RAZÓN</b>	Cargar de funciones a un trabajador no le permite que cumpla eficientemente y a tiempo las actividades previamente planificadas.
	<b>TIEMPO</b>	De manera permanente, ya que la distribución de trabajo varía según los proyectos o servicios que la empresa brindará.
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	Falta mayor comunicación, motivación e innovación que contribuya en el crecimiento de los colaboradores en todos los niveles de la organización.
	<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer la dirección en jefaturas y gerencias de cada área para contribuir con el crecimiento del personal mediante una buena gestión administrativa.
	<b>ÁREA</b>	Cada departamento de la empresa.
	<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia y jefaturas del área.
	<b>ACCIÓN</b>	Indicar a los puestos con personal a cargo que realicen reuniones continuas, pero concisas, para conocer la opinión y situación de cada trabajador dentro de la empresa. Para ello, se propone utilizar herramientas como lluvia de ideas y toma decisiones por consenso a fin de recaudar sugerencias del personal; como también, brindar capacitaciones y retroalimentaciones constantes para fomentar el trabajo en equipo y sientan motivación.
	<b>RAZÓN</b>	Mostrar dirección fomenta que el personal labore bajo un buen ambiente laboral permitiéndole desarrollar sus funciones cómo toda empresa espera.
	<b>TIEMPO</b>	De manera permanente, ya que la dirección es necesaria en todo proceso por el liderazgo, motivación y comunicación que deben mostrar ante el personal.
<b>CONTROL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	Falta mayor seguimiento de responsabilidades y medición de actividades en cada área porque se concentran en cumplir con el objetivo, más no en la forma cómo se logró.
	<b>OBJETIVO</b>	Controlar las actividades que se realizan dentro de cada área de la empresa a fin de saber cómo va su proceso para alcanzar los objetivos trazados.
	<b>ÁREA</b>	Cada departamento de la empresa.
	<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia y jefaturas del área.
	<b>ACCIÓN</b>	Realizar un control semanal/mensual a las actividades del personal mediante reuniones donde se recopile información sobre el cumplimiento de actividades para el logro de objetivos, contribuyendo así al crecimiento de la empresa. Para ello, se propone utilizar tableros de comando, diagrama de Ishikawa, además de solicitar reportes y contar con un plan de actividades u hojas de control en cada área.
	<b>RAZÓN</b>	Dar seguimiento a una actividad permite tomar decisiones a tiempo si se requieren cambios para cumplir con lo planificado.
	<b>TIEMPO</b>	De manera permanente, ya que sin el debido control no se da pase a que el personal se sienta comprometido con las actividades a desarrollar.

Fuente: Elaboración propia (2021)

## Anexo 8. Evidencias de la entrevista y encuesta

Entrevista: "Propuesta de una gestión administrativa para mejorar el crecimiento de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.,...

 Jessica Bautista  
Necesario @cescorp.com.pe @cescorp.com.pe  
viernes, 24 de setiembre de 2021 12:00-12:20 Reunión de Microsoft Teams

Estimada [redacted],

Le saluda Jessica Bautista de la Universidad Privada del Norte. Estoy separando este espacio para que nos pueda apoyar respondiendo unas preguntas con la finalidad de conocer cual es la situación actual de la empresa donde labora.

Agradeceré su gentil asistencia, 😊

Saludos.

### Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su PC o aplicación móvil

[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

Entrevista: "Propuesta de una gestión administrativa para mejorar el crecimiento de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.,...

 Jessica Bautista  
Necesario @cescorp.com.pe @cescorp.com.pe @gmail.com  
viernes, 24 de setiembre de 2021 12:40-13:00 Reunión de Microsoft Teams

Estimada [redacted]

Le saluda Jessica Bautista de la Universidad Privada del Norte. Estoy separando este espacio para que nos pueda apoyar respondiendo unas preguntas con la finalidad de conocer cual es la situación actual de la empresa donde labora.

Agradeceré su gentil asistencia, 😊

Saludos.

### Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su PC o aplicación móvil

[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

Entrevista: "Propuesta de una gestión administrativa para mejorar el crecimiento de la empresa Centro Especializado de Servicios Corporativos S.A.C.,...

 Jessica Bautista  
Necesario @cescorp.com.pe @cescorp.com.pe @gmail.com  
viernes, 24 de setiembre de 2021 12:20-12:40 Reunión de Microsoft Teams

Estimada [redacted]

Le saluda Jessica Bautista de la Universidad Privada del Norte. Estoy separando este espacio para que nos pueda apoyar respondiendo unas preguntas con la finalidad de conocer cual es la situación actual de la empresa donde labora.

Agradeceré su gentil asistencia, 😊

Saludos.

### Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su PC o aplicación móvil

[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

## CUESTIONARIO - GESTION ADMINISTRATIVA Recibidos x



 [redacted] @cescorp.com.pe <[redacted]@cescorp.com.pe> dom, 26 sept 2021, 16:28

para Acosta, Acuña, Aguilar, Aguirre, Alarcon, Alcazar, Aliaga, Altamirano, Altuve, Luis, Arenas, Arias, Ataupilico, Ayala, Barrios, Bocanegra, Burgos, Calderon, Car

Estimados Colaboradores :

Agradeceremos su apoyo en ingresar al link que se indica líneas abajo y llenar un breve cuestionario, dicha encuesta es de carácter ANONIMO:

<https://forms.gle1CtCAD41qr79MPU6>

Nota: cualquier duda o consulta escribir al correo de recursos humanos y a :

[\[redacted\]@gmail.com](mailto:[redacted]@gmail.com) / [\[redacted\]@tnc.org](mailto:[redacted]@tnc.org)

## Anexo 9. Consulta RUC de la empresa

### Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20545052050 - CENTRO ESPECIALIZADO DE SERVICIOS CORPORATIVOS S.A.C.
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial: CESCORP
Fecha de Inscripción: 26/09/2011 Fecha de Inicio de Actividades: 26/09/2011
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: ---CATALINO MIRANDA NRO. 488 LIMA - LIMA - BARRANCO
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s):  Principal - 6209 - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS <hr/> Secundaria 1 - 9512 - REPARACIÓN DE EQUIPO DE COMUNICACIONES <hr/> Secundaria 2 - 5210 - ALMACENAMIENTO Y DEPÓSITO
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):

Fuente: SUNAT (2021)

FACTURA
BOLETA DE VENTA
NOTA DE CREDITO
GUIA DE REMISION - REMITENTE
GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
Sistema de Emisión Electrónica: DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 25/05/2016 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 05/10/2016
Emisor electrónico desde: 25/05/2016
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 25/05/2016),BOLETA (desde 25/05/2016)
Afiliado al PLE desde: 01/01/2014
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 21/11/2021 21:07

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados

Fuente: SUNAT (2021)