



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión
administrativa en una empresa de servicio, Lima 2022**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y
Dirección de Empresas**

AUTOR

Br. Cruz Zarate, Beyby Elfer

Código ORCID

0000-0002-3153-4019

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

ORCID:

Secretario

ORCID:

Vocal

ORCID:

Asesora metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325x

Asesor temático

Mg. María del Carmen D'Angelo Panizo

ORCID: 0000-0003-0784-740X

Dedicatoria

Este proyecto de investigación está dedicado a mis padres quienes con tanto amor han hecho de mí una persona con principios y valores, a mi esposa quien siempre esta presente brindando su apoyo incondicional emocionalmente desde que inicie esta aventura, y como no dedicárselo a mi hijo Sebastián parte importante en mi vida quien me motiva para seguir adelante día a día. Asimismo, a mi hermana y hermanos.

Agradecimiento

A Dios por guiar siempre cada paso de mi vida, cuidando y protegiéndome.

A la casa de estudio Universidad Norbert Wiener, por los conocimientos transmitidos. Asimismo, a todos los docentes y administrativos por su apoyo brindado en todos los años de estudios.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/03/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Cruz Zarate, Beyby Elfer estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo pueda ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Cruz Zarate, Beyby Elfer

DNI: 46677199

Lima, 6 de marzo de 2022.



Huella

Índice

	Pág.
Caratula	1
Miembros del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autoría	5
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	8
Índice de cuadros	9
Resumen	10
Abstract	11
I. INTRODUCCION	13
II. MÉTODO	30
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	30
2.2 Población, muestra y unidades informantes	33
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
3.1	38
3.2	47
3.3	53
3.4 Propuesta	57
3.4.1 Priorización de los problemas	57
3.4.2 Consolidación del problema	58
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	58
3.4.4 Categoría solución	59

3.4.5	Direccionalidad de la propuesta	60
3.4.6	Actividades y cronograma	61
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
4.1	Discusión	62
4.2	Conclusiones	66
REFERENCIAS		69
ANEXOS		75
Anexo 1: Matriz de consistencia		76
Anexo 2: Evidencias de la propuesta		77
Anexo 3: Instrumentos cuantitativo		119
Anexo 4: Instrumentos cualitativos		121
Anexo 5: Base de datos		122
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas		123
Anexo 7: Pantallazo atlas. Ti		127
Anexo 8: Validación de propuesta		130
Anexo 9: Matrices de trabajo		148

Índice de tablas

Tabla 1	Categorización	33
Tabla 2	<i>Nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach</i>	36
Tabla 3	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planeación	38
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización	40
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección.	41
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control.	43
Tabla 7	Pareto de la categoría gestión administrativa.	44

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2.	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planeación.	39

Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización.	40
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección.	41
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control.	43
Figura 6. Pareto de la categoría gestión administrativa	45
Figura 7. Análisis cualitativo de la subcategoría planeación.	47
Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría organización.	49
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría dirección.	50
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría control.	51
Figura 11. Análisis mixto de la categoría gestión administrativa.	53
Figura 12. Nube de palabras.	57

Índice de cuadros

Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	60
Cuadro 2. Matriz de tácticas, actividades y cronograma	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo definir la propuesta organizacional para optimizar la gestión administrativa de una organización de servicio, Breña 2022. La metodología que se empleó, en la investigación se utilizó un enfoque mixto, de tipo proyectivo, con un diseño

secuencial explicativo, sintagma holístico y la aplicación de los métodos analítico, deductivo e inductivo. Asimismo, la población que se empleó para el trabajo de investigación estuvo constituida por 40 trabajadores de la empresa y 3 unidades informantes de la jefatura, para la obtención de resultados se empleó como técnica e instrumento la encuesta y las entrevistas.

Los resultados demuestran que las propuestas establecidas como la implementación un mapa de procesos para proceder a definir el diseño organizacional, esto permitió estandarizar los procesos que se realizan dentro de la empresa, reduciendo tiempo y mejorando el proceso de los servicios; Desarrollar el diseño organizacional: organigrama funcional, y los elementos como manual de procedimientos, funciones y perfiles de puestos, esta propuesta nos ayuda a mejorar los objetivos establecidos en la organización, así mismo se da a conocer las responsabilidades y funciones a cada trabajador, evitando así la duplicación de funciones y procedimiento; Propuesta logística: codificación de materiales y propuesta de manejo de stock, permite tener un orden en el abastecimiento y almacenamiento de los materiales. Todas las propuestas mencionadas ayudan a brindar solución de la problemática presentada. Se concluyó que, a través del cumplimiento de los objetivos propuestos, se mejorara los procesos que se realizan dentro de la empresa, evidenciando una mayor eficiencia en cada una de las actividades, manteniendo la uniformidad en todas las funciones y responsabilidades en cada una de las áreas de la organización.

Palabras claves: Diseño organizacional, gestión administrativa, Planeación, organización, dirección y control.

Abstract

The present investigation had as objective to define the organizational proposal to optimize the administrative management of a service organization, Breña 2022. The methodology that was used, in the investigation a mixed approach was used, of a projective type, with an explanatory

sequential design, syntagm holistic and the application of analytical, deductive and inductive methods. Likewise, the population that was used for the research work was made up of 40 workers of the company and 3 informant units of the headquarters, to obtain results the survey and interviews were used as a technique and instrument.

The results show that the proposals established as the implementation of a process map to proceed to define the organizational design, this allowed to standardize the processes that are carried out within the company, reducing time and improving the service process; Develop the organizational design: functional organization chart, and elements such as procedures manual, functions and job profiles, this proposal helps us to improve the objectives established in the organization, likewise the responsibilities and functions of each worker are disclosed, avoiding thus the duplication of functions and procedure; Logistics proposal: coding of materials and stock management proposal, allows to have an order in the supply and storage of materials. All the proposals mentioned help to provide a solution to the problem presented. It was concluded that, through the fulfillment of the proposed objectives, the processes that are carried out within the company will be improved, evidencing greater efficiency in each of the activities, maintaining uniformity in all the functions and responsibilities in each of the activities. organization areas.

Keywords: Organizational design, administrative management, planning, organization, direction and control.

I. INTRODUCCION

En la actualidad la gestión administrativa es importante porque simboliza las bases para la ejecución y potenciación de los trabajos internos de las organizaciones, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados en la empresa. En un informe de la ciudad de Cuenca, se afirma que la gestión administrativa clásica ocasiona ciertos parámetros de paradigmas en el desarrollo de la empresa, pese a que estas estén funcionando de manera formal, se evidencia que existen problemas con los controles en las estrategias y que la entidad no cuenta con un manual de funciones. Por tal motivo, se busca brindar capacitaciones a todos los trabajadores de todas las áreas ejecutivas para que tomen conciencia de la gran importancia de la gestión administrativa, porque con una buena práctica tendremos crecimiento dentro de la organización (Zamora et al., 2019).

En Ecuador, se evidenció que la gestión administrativa es de mucha importancia dentro de la empresa esta nos ayuda a mejorar los diversos procesos de servicios que la empresa maneje, además se menciona que los modelos de gestión han ido mejorando continuamente acorde al enfoque que la empresa utilice, se resalta que existen diversas empresas que presentan problemas dentro de la estructura organizacional, además de la existencia de trabajadores que toman decisiones inoportunas que afectan en los resultados esperados por la empresa, para poder construir un modelo de gestión como primer punto se deben de conocer a fondo el mecanismo de la empresa, partiendo de las debilidades que presenta y la fortaleza que la empresa posee (Orellana et al., 2019).

En un estudio Ecuatoriano se verificó que la gestión administrativa es el procedimiento de mantener y diseñar un núcleo en la que los colaboradores desarrollan oportunamente todos los objetivos, en efecto lo más importante en esta actividad es tener un buen diseño de mejoras que cooperen con la toma de decisiones oportunas para el desarrollo de los objetivos, los problemas presentados dentro de la investigación se presentan en la gestión administrativa: falta de apoyo en los niveles gerenciales, falta de ideas en los ejecutivos de la empresa, así mismo existe una mala comunicación en la organización (Verdesoto et al., 2018).

En Ecuador, se evidenció que la gestión administrativa tiene una gran relevancia en las pequeñas empresas, debido a que esta ayudará con el crecimiento de las empresas, identificando

cuáles son las necesidades de cada una de las empresas, por tal motivo se ahondará desde el interior de las pymes observado las deficiencias para lograr corregirlas, también se contempla las fortalezas y debilidades que presenten las pymes para ser atendidas por cada área. Por otro lado, se detecta que las pymes no evidencian un buen diagnóstico integral de la organización, así mismo, no se conoce la situación actual en que están operando las organizaciones. Por lo tanto, una de las soluciones es orientar a los empresarios que planteen nuevas y buenas estrategias para que ellos puedan apreciar mejores resultados y mayor rentabilidad en las pymes (Gavilánez et al., 2018).

En el ámbito nacional, se evidencia que la gestión es un mecanismo que posee un rol significativo en el desempeño con el fin de lograr los objetivos y las metas de una empresa, empleando una buena estrategia. Por otro lado, se evidencia que dentro de la institución existen problemas en la gestión, esto se ve resaltado en de organización, planeamiento estratégico inoportuno y en el mal uso de los recursos que posee la institución (Zavaleta, 2021).

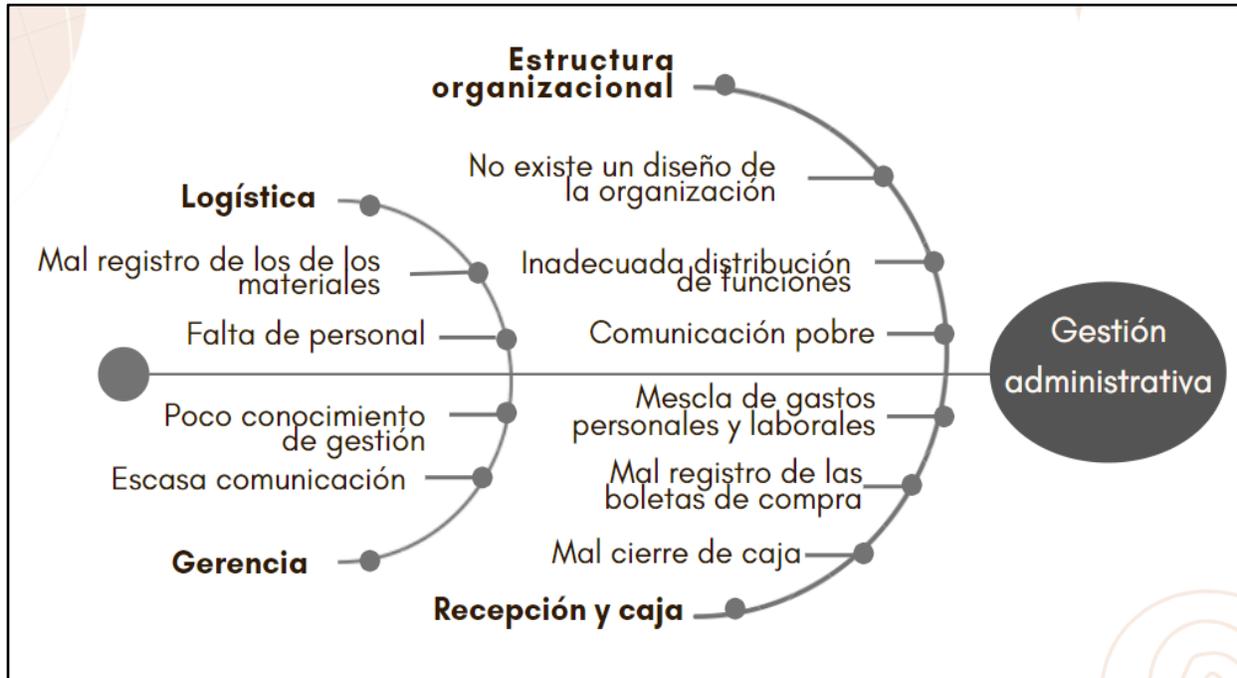
En Amazonas, evidenció que los efectos negativos dentro de la gestión administrativa de muchos gobiernos locales de Amazonas, por tal razón se emplea el método Delphi, lo cual se plantea a algunos funcionarios de la región. Asimismo, se pudo evidenciar que existen un impacto negativo dentro de los sistemas administrativos de algunas áreas los gobiernos tales como: planeamiento estratégico, gestión de recursos humanos, contabilidad e inversión pública (Mori, 2021).

Por otro lado, Saavedra y Delgado (2020) en su investigación manifestaron que el problema central está en la gestión administrativa la cual requiere de un buen plan que ayude a dirigir a la empresa, de tal manera se logran las metas establecidas en la organización, así mismo obtendremos un mejor desempeño en la dirección, organización control y planificación. Esto sin duda alguna será de gran apoyo para los trabajadores de la organización, porque se sentirán más satisfechos con su trabajo y los objetivos cumplidos.

Para poder identificar los problemas, causas y consecuencias que adolece la organización, se realizó a través de la matriz número 3 que hace referencia al árbol de problemas, así mismo también se realizó mediante el diagrama de Ishikawa como se describe en la figura 1.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



El problema que radica dentro de la organización está centrado en la mala gestión administrativa debido a que dentro de la organización se evidencia una mala estructura organizacional, esto es por consecuencia de un mal diseño organizacional, mala distribución de las funciones a los trabajadores ocasionando deficiencia en la comunicación entre cada uno de los colaboradores y gerencia, de no ser atendido este problema puede ocasionar el deterioro de las relaciones interpersonales. Por otro lado, la mezcla de gastos personales con los gastos de la empresa por parte los dueños generan un mal control en las boletas de compras haciendo que la persona encargada de realizar los cobros le genera un desbalance al momento de realizar el cierre de caja, definitivamente esto genera un mal control en los gastos correspondientes a la empresa. De no poner énfasis en esto tendremos por consecuencia una reducción de ingresos. Así mismo no existe personal encargado de la distribución de los materiales, por ello se evidencia un mal registro de la salida de materiales, conlleva a tener un inadecuado control de los ingresos y salidas de los materiales. En caso de no ser atendidos se tendrá como consecuencia procesos no automatizados

dentro de la logística de la empresa, se recomienda que pongan en práctica las propuestas implementadas para que la empresa pueda mejorar como es la codificación de los materiales, se mantendrá más ordenado y fácil de encontrar según el código que se les asignó a cada material, por otro lado el manual de puestos y funciones hará que los trabajadores tengan más responsabilidades y estandarizar las funciones que vayan a realizar.

Revisando las diversas fuentes de conocimiento, mediante la búsqueda de artículos y tesis en al ámbito nacional e internacional tenemos:

Peña et al. (2022), señalan en la investigación centrada en el crecimiento de una empresa de servicio, llevada a cabo en Ecuador. Tuvo como objetivo analizar cuáles eran las formas de trabajo de la asociación de mototaxi con el fin de realizar gestiones oportunas para su crecimiento. Asimismo, cumpliendo con la efectividad del servicio prestado a la población y turistas. En el estudio se emplea un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo, con un método inductivo y deductivo. Se utilizó la técnica de las encuestas y entrevistas, para un total de 30 socios. Se obtuvo como resultados que la gestión administrativa de la asociación de moto taxistas opera de manera inadecuada esto se evidencia en la encuesta que se realizó a los participantes donde un 90% indicó que no son capacitados en el área de gestión administrativa por esta razón se da a notar de forma negativa al momento de ejecutar las funciones dentro de la organización. Se concluye que la empresa debe realizar un presupuesto destinado a la capacitación de los trabajadores, pese a que la empresa ha presentado crecimiento financiero, esto puede verse perjudicado si no hay un buen manejo en la gestión administrativa de la organización. Es importante que la asociación tenga mayor consideración en los conocimientos de cada uno de los trabajadores empleando capacitaciones o actualización en el manejo de herramientas para emplear una correcta gestión dentro de la empresa. Del presente estudio, se utiliza el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Sulistiawaty et al. (2021), consideraron en la investigación sobre el éxito del gobierno electrónico a través del impacto de la gestión y la tecnología. Tuvo como objetivo examinar los diversos elementos para lograr el éxito del gobierno electrónico, empleando dos métodos de gestión como es la gestión del conocimiento y la gestión administrativa. El estudio empleó un

enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 100 gerentes. Se obtuvo el resultado que la tecnología y la gestión repercutan oportunamente a favor de la prosperidad del gobierno electrónico, asimismo, se evidenció que la gestión del conocimiento no tiene ningún tipo de relevancia debido a que no genera ningún tipo de reacción en lo que es el éxito del gobierno, este logro evidenciado dentro de la investigación servirá para poder gestionar problemas que se puedan presentar dentro de la gestión de las organizaciones. Por ello que las organizaciones deben de poner en práctica este tipo de investigación para que ayude a mejorar los problemas que existen en la empresa, de tal modo se podrá proporcionar mejoras antes de que la empresa empiece a generar pérdidas en su gestión. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Villafuerte et al. (2019), en la investigación sobre el diseño organizacional de una empresa. Tuvo como objetivo emplear correctamente el diseño organizacional para la empresa y de tal modo evidencia un correcto manejo de la organización. Asimismo, esta investigación utilizó un enfoque mixto que le ayudó a obtener los resultados cuantitativos y cualitativos, de tipo descriptiva. Utilizó la técnica de las encuestas empleada a 12 trabajadores de la empresa y la entrevista dirigida a dos unidades informantes como es el gerente de la empresa y el jefe administrativo. El estudio obtuvo como resultado que la empresa carece de deficiencia en la integración de su personal, además en el diseño organizacional que no es actualizado generada descoordinación al momento de realizar cualquier actividad dentro de la organización, por tal motivo el diseño organizacional requiere cambios enfocados en estrategias que ayuden a realizar una correcta reestructuración del diseño que actualmente tiene, además se elaborará un organigrama, se creará un nuevo manual de proceso y procedimiento que la empresa emplea. Es de gran importancia que la empresa ponga en marcha esta propuesta debido a que se evidenciará más control en las actividades de la empresa. De la presente investigación, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Torres et al. (2019), sobre su investigación en la que buscan concientizar a las organizaciones de servicio empleando buenas prácticas en la gestión administrativa, donde tuvieron como objetivos establecer las prácticas de gestión dentro de las empresas de servicio, centrándose en empresas como restaurantes y hospedajes. La investigación empleó el enfoque

cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental. Además de ellos utilizó la técnica de encuesta sobre un total de 382 empresas dirigidas a propietario o representantes de las empresas, la investigación nos ayudó a tener un enfoque mucho más abierto para poder observar la gestión administrativa desde punto de vista correcto, se obtuvo como resultado que el 56% de los hoteles y el 65% de los restaurantes tiene conocimiento de generar buenas prácticas dentro de dichas organizaciones, se hace mención también que pese a que en la actualidad tenemos toda la tecnología necesaria para poder aportar conocimientos a favor de las empresas existe un porcentaje ligeramente elevado que desconoce de las buenas prácticas de la gestión administrativa, sin duda alguna esto puede generar malestar en las empresas porque se verá perjudicando su desarrollo y crecimiento organizacional. Finalmente se llegó a la conclusión que la investigación pone en evidencia que las empresas en su mayoría utilizan acciones que permitan optimizar el uso de los recursos con la finalidad de lograr los objetivos establecidos dentro de la organización además se menciona que si las empresas emplean buenas prácticas de gestión lograrán facilitar los procesos que vayan a realizar. Es de gran importancia que las empresas empleen el uso de herramientas tecnológicas para que tengan procesos automatizados, disminuyendo tiempo para generar mayor rentabilidad en la organización. Del presente trabajo, se utilizan los instrumentos y el marco teórico para fortalecer el trabajo en curso.

Falconi et al. (2019), en su estudio sobre la administración de los procesos a través de la gestión administrativa. Tuvo como objetivo averiguar sobre la gestión administrativa aplicándola como instrumento para dirigir dichos procesos de la empresa. El estudio utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con un método inductivo, analítico sintético, lógico – holístico. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 103 individuos. Dicha investigación obtuvo como resultados que la empresa estudiada no emplea adecuadamente la gestión administrativa, además se aprecia que dentro de la organización existe un mal manejo de los procesos administrativo por causa de la mala distribución de funciones, este mal manejo de la gestión administrativa hace que tengamos deficiencia en la eficacia y eficiencia en las actividades que la empresa realice debido a la falta de delegación de funciones hacia los trabajadores, se concluye que la empresa debe de reorganizar todos sus procesos administrativos y además los operativos para poder obtener una mayor eficiencia en las actividades que se realicen, de lo contrario el deterioro de la gestión administrativa seguirá crecido cada vez más. Es recomendable

que la empresa reorganice los procesos administrativos para poder tener un mejor uso en todos sus aspectos desde los recursos materiales como los recursos humanos, por otro lado, se debe elaborar un manual de funciones para que cada trabajador tenga los conocimientos de las actividades que va a realizar, de esta manera se podrá apreciar la eficacia y eficiencia de sus funciones. De la presente investigación, se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Arruda (2018), en su investigación para crear un plan de gestión administrativa en dos empresas agroindustriales. Tuvo como objetivo observar el modelo de gestión que ya tenían las empresas agroindustriales, de tal manera brindar su aporte. El estudio empleó el enfoque cuantitativo, con un tipo descriptivo, y un diseño no experimental, así mismo emplea el método inductivo. Además, se hace el uso de la entrevista y cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación evidencian que dentro de las dos industrias no existe ningún tipo de sistema de gestión, por otro lado, se recalca que ambas si cuentan estrictas políticas de salud y seguridad en el trabajo. Como parte importante para el crecimiento de una empresa es correctamente los sistemas de gestión que contribuirán en el rendimiento de cada actividad que se realice. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Por otro lado, en el ámbito nacional:

Huamaccto (2021), en su estudio sobre para contribuir positivamente en la gestión administrativa en una empresa pública. Tuvo como objetivo analizar correctamente métodos que puedan brindar mejora en la gestión administrativa dentro de la organización. El estudio realizó un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño holístico. Además, se empleó la técnica de encuestas para un total de 102 personas. Se llegó a la conclusión que presenta un inadecuado manejo en la gestión de los trabajadores y una mala estructura organizacional, por tal motivo se establecen medidas de solución como la evaluación y seguimiento constante del personal, por otro lado, también se mejoró la estructura organizacional alcanzando una mejor comunicación con todas las áreas de la empresa. De la presente investigación se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Ramos (2020), en su estudio sobre la productividad de una organización comercial utilizando la gestión administrativa. Tuvo como objetivo establecer un plan de políticas que

ayuden a disminuir los gastos administrativos, para obtener mejores resultados en la organización. El estudio realizó un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño holístico, con un método inductivo y deductivo. Además, se empleó la técnica de entrevista para un total de 5 personas. Concluyó que en la organización no existen parámetros para controlar los desembolsos administrativos y no mejora sus recursos; en consecuencia, se observa pérdidas en la rentabilidad de la empresa en los periodos del año 2018 y 2019, por consecuencia de una mala gestión de la organización, asimismo por la falta de preparación que tienen los trabajadores del área de ventas y gestión. De la presente investigación se utiliza el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Aguilar et al. (2020), en su investigación sobre la satisfacción de las municipalidades en la gestión administrativa y financiera. Tuvo como objetivo proponer un patrón de control dentro las municipalidades para ver mejoras en la gestión administrativa. El estudio empleó el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - transversal, de diseño no experimental, con un método deductivo. Además, se utilizó la técnica de las encuestas para un total de 19 trabajadores. En esta investigación se concluye que existe un 70% de mala gestión administrativa financiera, esto es por consecuencia de la mala planificación al momento de ejecutar acciones dentro de cada una de las áreas, por consiguiente, se necesita establecer estrategias que puedan mantener una comunicación uniforme y efectiva con cada una de las áreas, para ejecutar decisiones oportunas dentro de la empresa. De la presente investigación se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Fasabi y Delgado (2020), en su investigación para optimizar el rendimiento de una empresa del estado peruano. Tuvo como objetivo corregir el lugar de trabajo dentro de la municipalidad de san Martín ha empleado correctamente la gestión administrativa. El estudio empleó un enfoque mixto, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. Además, se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista. Se concluye que existe apreciación sobre la calidad de servicios que ofrece la entidad pública asimismo esto nos enseña la gran relación que presenta la satisfacción y la calidad dentro de la municipalidad; finalmente señalan que la gestión administrativa es la que se encarga de organizar todos los recursos que posee la empresa, gestionando de la forma correcta

para obtener resultados favorables de la organización. De la presente investigación se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Becerra y Sánchez (2019), En su investigación sobre la gestión administrativa en organizaciones de carga pesada, tuvo como objetivo conocer de qué manera operan las organizaciones en la gestión administrativa, se busca que las empresas sean más competitivas y tener un buen clima dentro de la organización, con todo ellos se podrá ofrecer el servicio de mejor calidad. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. Además, empleó la técnica de las encuestas dirigidas a 53 gerentes de diferentes empresas de transporte de carga pesada. Los resultados obtenidos dentro de la investigación se aprecian que los gerentes encuestados denotan un alto conocimiento en lo que compete la gestión administrativa para ello hacen mención que tienen conocimiento en lo que es la planeación, organización, dirección y control, estos cuatro pasos hacen que la gestión administrativa marche de forma correcta dentro las empresas. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Gonzales (2018), en su estudio sobre la gestión que emplean las organizaciones dedicadas al rubro industrial y retail. Tuvo como objetivo cotejar si existían diferencias en la gestión administrativa en dichas empresas. El método empleado es de enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo, con un diseño descriptivo comparativo, con un método deductivo. Además, se utilizó la técnica de encuestas con un total 1408 trabajadores industriales y 102 trabajadores retail, utilizando como muestra 302 trabajadores industriales y 81 trabajadores retail. Se concluye que ambos rubros de empresas mantienen una misma gestión administrativa, estas empresas están en constante adaptación y mejora continua en los cambios que puedan presentarse, por tal razón se evidenció que ambas organizaciones logran sus objetivos con éxito. De la presente investigación se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

El presente estudio hace referencia a tres bases teóricas la cual están constituidas por: la teoría burocrática, de la administración y de gestión por objetivo.

La teoría burocrática tiene un conjunto de relación en toda la estructura organizacional, manteniendo un orden entre los jefes y empleados, según Ruiz (2000) define que, la gestión

administrativa es el grupo de acciones a través de la cual los gerentes cumplen sus funciones de manera ordenada respetando las fases del proceso administrativo. Es decir, guarda relación porque al tener un correcto proceso administrativo, se busca conservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía en toda la empresa.

La teoría clásica de la administración busca mantener un adecuado orden dentro de la organización para poder lograr la eficacia dentro de todas las áreas y según Andrés Ferrando (2008) considera que, la gestión administrativa consiste buscar mejor progreso en la gestión administrativa porque de este modo se podrá observar la eficiencia y eficacia de del núcleo de la empresa. Es decir, guarda relación porque la gestión administrativa busca lograr una mejor eficiencia y eficacia dentro de las empresas.

La teoría de la gestión por objetivos tiene como guía un sistema, que busca lograr resultados dentro de la empresa, estos se deben de convertir en una necesidad para poder cumplir con las metas establecidas, según Salguero y García (2018) señalan que, la gestión administrativa tiene que tomar decisiones oportunas para que la organización siga creciendo y manteniéndose dentro del mercado adversario. Por lo tanto, existe relación porque con la gestión se busca llegar a la meta de los objetivos trazados dentro de la empresa.

Categoría solución diseño organizacional: Kazilari (2017) menciona que, el diseño organización tiene la destreza de establecer el trabajo y crear dispositivos para coordinar y ayudar con la implantación de estrategias, la finalidad de todo esto es automatizar los procesos que realiza la empresa y los trabajadores, aumentado la capacidad y la producción. Por otro lado, el diseño organizacional tiene el reto de elaborar la estructura y crear los lugares de trabajo de manera flexibles, simples, alineados a las estrategias que se emplean y los procedimientos que se realizan, al emplear estas estrategias al momento de diseñar la organización vamos a obtener mejores resultados de los objetivos, mayor productividad debido a la buena delegación y distribución correcta de las funciones y puestos de trabajo. Así mismo se observará un excelente ambiente interno en la organización, por otro lado, se denota la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos. Por otro lado, El diseño organizacional según Huamán y Ríos (2011) señalan que, el diseño organizacional, dentro de la estructura es de gran importancia porque nos ayudará a la

creación de estrategias, el diseño se representa a través de gráficos como el organigrama y todo esto será complementado con la práctica donde se emplean diversos manuales administrativos. Es ahí donde entran a tallar los administradores, ya que ellos crearán secuencias en su trabajo, tales como: planifican, que realizan sus actividades mediante las estrategias que se designen. Organizan esto se realizará de manera ordenada tal cual está dentro de la estructura de la empresa. Dirigen, aquí ponen en práctica su capacidad de liderar. Controlan, los administradores estarán siempre a la vanguardia de verificar el logro que se ha planteado dentro de la organización. Del mismo modo Chiavenato (2001) menciona que, el diseño organizacional se encarga de estudiar toda la estructura de la empresa incluyendo los procesos utilizados para que vaya en marcha. Por otro lado, la también se encarga de definir de qué manera se plasmará la estructura que representará a la empresa y también nos ayudará a definir las funciones de cada área de la organización, además se dará a conocer aspectos como los manuales y los puestos asignados. Se dice que cuando un diseño organizacional no está acorde a las necesidades que requiere la empresa es recomendable volver a organizar y estructurar el diseño, esto generalmente se ve en la empresa que no tienen mucho tiempo dentro del mercado. Asimismo, es de gran importancia que el diseño organizacional tenga cuatro características como son: diferenciación, formalización, centralización e integración.

Subcategorías:

Diferenciación: Chiavenato (2001) define qué. la diferenciación, está relacionada con la división de trabajo en todas las áreas o departamentos de la organización, así como en los niveles de jerarquía esta puede ser tales como: (1) Horizontales: utilizado en departamentos y divisiones, a través de la departamentalización. (2) vertical: empleado en los niveles de jerarquía, a través de la creación de mandos. Se dice que cuando dentro de la empresa existe mayor complicación en las acciones requeridas fuera de la empresa, mientras más alto sea la diversidad de las actividades por ejecutar, más alto será el nivel de diferenciación dentro de la empresa, esto quiere decir que mientras tengamos un nivel más alto, será mayor la variedad de los consumidores y clientelas por otro lado también vemos que si tenemos más variedad de servicios o productos podremos una mayor diferenciación en la organización. La diferenciación tiene la responsabilidad de la complejidad organizacional, niveles de jerarquía y de los departamentos, cada uno de ellos requieren de esquemas de integración y la coordinación de los funcionamientos.

Formalización: Robbins y Coulter (2005) mencionan que, la formalización nos indica el grado de cómo están estandarizados los trabajos que se realizan dentro de la organización, así como ver de qué manera los trabajadores se comportan al emplear las normas más formalizadas. Si dentro de las organizaciones se realizan trabajos más formalizados, los trabajadores tendrán un solo manejo de los materiales, quiere decir que estos serán más estandarizados, ya que todos manejan una misma información, ayudado a obtener una mayor producción sólida y uniforme, si hablamos de organizaciones que tiene un nivel más alto de la formalización se podrán apreciar una cantidad más elevada de normas explícitas dentro de la organización, así como procedimientos bien definidos en toda la organización.

Por otro lado, Chiavenato (2001) afirma que, la formalización hace cumplir las reglas y reglamentos de la organización, se prescriben de qué manera se ejecutan las tareas dentro de la empresa, también se dice que la formalización aparte de hacer cumplir las reglas, esta tiene la facultad de definir explícitamente para cuidar el actuar de los integrantes de la empresa. El nivel de carácter que posee la formalización impone ciertos protocolos dentro de la empresa, esto quiere decir si dentro de una organización existe un nivel elevado de formalización, denotara mayor exigencia en la conducta, procedimientos a realizar, y documentos, es con el propósito de contrastar las actividades que se realizan tales como los procesos rígidos y los métodos.

Centralización: Robbins y Coulter (2005) señalan que, dentro de la centralización se toman todas las decisiones centrándose en un solo punto de la organización, la centralización indica que la toma de decisiones serán realizadas por los gerentes impidiendo la participación de los niveles más bajos de la jerarquía organizacional, al observar estas acciones nos indica que la organización está centralizada, por otro lado se menciona que si dentro de una organización existe mayor presencia de la toma de decisiones por parte de los trabajadores, se denotara más descentralización, cabe mencionar no existe una organización que sé netamente centralizada o descentralizada.

Por otra parte, Chiavenato (2001) menciona que, la centralización, señala que es la localización y la distribución de la autoridad para delegar decisiones, esta conlleva concentrar todas las decisiones en lo más alto de la organización, en la centralización todas las decisiones que tomas deben de ser trasladadas al nivel más alto de la organización, para que ahí se puedan aprobar todas las decisiones. El gerente tiene que escuchar todas las decisiones. Se dice que cuando

tengamos un mayor nivel de centralización, será mayor la autoridad en el nivel más alto de la jerarquía de la empresa.

Integración: Chiavenato (2001) afirma que, la integración, indica cuáles son los medios que se van a realizar las coordinaciones dentro de las organizaciones, cuando es más alto el nivel de diferenciación, mayor consistencia es la estructura organizacional, así como la necesidad de realizar coordinaciones será mayor, todo con la finalidad de tener un mejor funcionamiento coherente, unido y sinérgico. Asimismo, es el proceso que nos proporciona el enlace y este se lleva mediante la coordinación dentro de la organización, existen algunas representaciones que nos ayuda a integrar a la organización tales como: (1) la jerarquía administrativa, (2) departamentalización, (3) asesoría, (4) reglas y procedimientos.

Categoría problema gestión administrativa: Quiroga (2020) describe que, la gestión administrativa es un conjunto de tareas que nos enseñan a emplear de una manera adecuada los bienes que tiene la empresa, todo esto se emplea con fin de alcanzar las metas, teniendo buenos resultados a favor de la empresa. Asimismo, Caldas et al. (2017) mencionan que, es un método que emplean las organizaciones para poder realizar procesos con mucha mayor eficacia y eficiencia, de tal modo se podrá cumplir todo lo que se hayan planteado. Además, Hurtado (2008) señala que, la gestión administrativa es el desarrollo específico dentro de una organización, esta radica en las acciones que se realizan en la planeación, organización, dirección y control, estos cuatro elementos cumplen la función de establecer y lograr los objetivos establecidos dentro de la empresa. Asimismo, por otro lado, Ferreira et al. (2003) deducen que, la gestión administrativa se considera que debería estar presente dentro de todas las áreas o departamentos de la empresa. Ya que tiene como objetivos administrar todas las necesidades de información que se puedan presentar en la organización. Por último, Cabuya et al. (1995) enfatizan que, se trata de un conjunto de acciones empleadas de forma permanente y previsible, junto con los elementos esenciales de la empresa.

Subcategorías:

Planeación: Blandez (2014) sostiene que, la planeación busca establecer los logros dentro de las organizaciones esto va de la mano con las estrategias que se empleen para llevar a cabo los

objetivos. Asimismo, Crespo et al. (2003) describen que, es el proceso mediante el cual de manera previa se visualiza en la toma de decisiones para lograr los objetivos necesarios, cabe mencionar que para ello. Se requiere hacer un escáner del contexto actual y futuro que la empresa desea tener.

Organización: Blandez (2014) menciona que, la organización distribuye todas las funciones dentro del trabajo a todas las áreas con el único fin de establecer y conocer los roles y el poder de delegar el puesto a las personas ideales para poder cumplir con las funciones para desempeñarse de una manera más asertiva. Por otro lado, Crespo et al. (2003) señalan que, la organización establece una estructura organizacional más formal y definitiva dentro de la organización para que las personas de la empresa puedan desempeñarse de una forma más ordenada en la empresa y así poder alcanzar los objetivos que se han establecido.

Dirección: Blandez (2014) afirma que, en este punto de la dirección se guía el esfuerzo y el talento de todos los trabajadores para alcanzar los resultados establecidos mediante las estrategias empleadas y en la toma de decisiones de cada organización. Asimismo, Crespo et al. (2003) deduce que, la dirección busca contribuir en los empleados para que ellos puedan contribuyan en el trabajo por voluntad propia a lograr las metas de la empresa. Esto va en relación con tres subfunciones tal como la motivación dentro los empleados, lo cual va a depender mucho de la comunicación que mantengan los líderes con los trabajadores.

Control: Blandez (2014) sostiene que, el control se centra en el análisis de lo que se establece y lo que se a lograr en la organización, así se busca controlar las actividades y las herramientas que se utilizaran. Asimismo, Crespo et al. (2003) afirman que, se busca observar cuál es la conducta de la organización, para poder determinar si se centra en los límites fijados anteriormente por la empresa. Se va a poder encontrar cuáles son los conflictos que acoge la organización así mismo tomar medidas oportunas para controlar dichas acciones, fijándose en el presente y futuro de la etapa de las decisiones.

Indicadores:

Objetivos: Luna (2015) señala que, los objetivos son considerados de gran importancia porque son los porque nos guía a realizar los eventos que la empresa ha establecido, por tal razón estos

hacen referencia con las acciones que se puedan presentar en las organizaciones, tiene mucha relación con la visión y la planeación de la empresa porque estos se centran en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

Estrategias: Heizer y Render (2007) Consideran que, las estrategias son un conjunto de acciones que se realizan para lograr la misión de las organizaciones. Muchas veces cada departamento de la empresa establece sus estrategias para alcanzar la misión, se piensa que las estrategias obtienen beneficios puros de las oportunidades y fortalezas por lo que minimizan los peligros y evitan las debilidades. Asimismo, Fred (2003) señala que, las estrategias son actividades que se establecen en gerencia y los recursos de la organización, cuando estas no son ejecutadas correctamente ocasionan un desbalance financiero en la empresa los daños son considerados a largo plazo, por tal motivo siempre cuando se plantean estrategias de dentro de la organización, se tienen que considerar factores internos y externos que presenten las organizaciones.

Visión: Torres (2014) menciona que, la visión es la encargada de plasmar el futuro de la organización, así mismo es como la empresa se ve proyectada a largo plazo, es de mucha importancia porque nos orienta el rumbo del negocio. Asimismo, Hernández et al. (2014) La visión plantea lo que la organización necesita lograr a futuro, y sobre todo ver cómo se está posicionando dentro de la sociedad. Asimismo, saber cuánto está siendo considerada y percibida la organización.

Estructura organizacional: Quiroa (2020) considera que, la estructura organizacional es la manera en cómo se establecen las actividades de los puestos de trabajo dentro de la empresa designando las funciones acordes a la especialización que los trabajadores tengan, esto es con la finalidad de llegar a los objetivos planteados. Del mismo modo, Brume (2019) define que, la estructura organizacional es el sistema que más se utiliza para poder definir los niveles de jerarquía dentro de una empresa. Es de gran ayuda porque nos permite identificar los diversos puestos y funciones de cada trabajador, la finalidad de la estructura es poder la forma como se desarrolla la organización y ayudar a alcanzar las metas que nos permita el crecimiento futuro de la empresa. Por otro lado, Lusthaus (2002) plantea que, la estructura organizacional es el orden de los puestos de trabajo que se establece dentro de una empresa con la finalidad de poder realizar de forma más adecuada las funciones laborales, así mismo mantener jerarquías dentro de la organización.

División de trabajo: Luna (2020) menciona que, la división de trabajo es de suma importancia porque nos ayuda a segmentar y designar funciones dentro del trabajo para que estas se desarrollen con mayor certeza. Asimismo, Munch (2010) considera que, Permite delegar actividades a los trabajadores con la finalidad de lograr las actividades, estas son destinadas o divididas para que se desarrollen con mucha exactitud, energía y distinción, todo esto en conjunto se realiza para obtener buenos procesos en el trabajo.

Procedimientos: Luna (2015) afirma que, los procedimientos son un conjunto de acciones o actividades indicadas con la finalidad de alcanzar un designio específico. Dentro de una organización se establecen procedimientos en todas las áreas de la empresa, estos son considerados de mucha importancia al momento de ejecutar los procesos administrativos de una organización.

Liderazgo: Munch (2010) el liderazgo es la facultad que tiene el ser humano para poder motivar, organizar y dirigir a un determinado grupo de personas, con el propósito de lograr objetivos. Por lo consiguiente, Chiavenato (2001) define que, el liderazgo es una atribución personal empleada en muchos escenarios, para el logro de los objetivos planteados, esto es empleado a través de la del diálogo que se maneje con las personas, el liderazgo se considera como una manifestación social, la cual sucede únicamente en conjuntos sociales.

Comunicación: Bernal y Sierra (2008) describen que, La comunicación es la interacción que existe entre dos o más personas, si nos referimos a la comunicación en la empresa, es el medio en el que se intercomunican los todos los trabajadores, logrando una comunicación más efectiva para mantener una mejor relación interpersonal con cada una de las áreas o departamentos de la empresa, al mantener una buena comunicación todos se obtendrán mejores resultados en la organización. Asimismo, Chiavenato (2001) señala que, La comunicación se emplea en todos los puestos funcionarios, considerando de gran importancia en el área de dirección, porque en ellos existe la responsabilidad de mantener informados a los demás trabajadores, para proveer comprensión y seguridad a todos, a través de la comunicación todos podrán expresar las ideas u opiniones que cada uno tenga.

Supervisión: Avalos et al. (2017) menciona que, la supervisión se encarga de controlar y orientar a los trabajadores, para que ellos puedan desempeñar correctamente sus funciones. Esto se emplea en toda la jerarquía de la empresa, aunque muchas veces radica más en el nivel de jerarquía inferior, la cual es considerado como el nivel de operarios. Además, Luna (2015) sostiene que, la supervisión es la conducción y orientación que se dirige a los trabajadores de la organización, esto es de mucha importancia para la empresa debido a que orienta a los trabajadores a alcanzar los objetivos de la empresa, mediante las buenas funciones realizadas por los colaboradores.

En relación a la justificación teórica, el vigente trabajo está centrado en la práctica de tres teorías: a. La teoría burocrática, que guarda relación con la gestión administrativa debido a que, al tener un correcto proceso administrativo dentro de la empresa, tiene como fin buscar preservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía entre dueños y trabajadores; b. La teoría clásica de la administración, cuyo fin es buscar lograr lo que ya se está destinado hacer, empleando una menor cantidad de los recursos en la empresa. y por último c. La teoría de la gestión por objetivos permite que las empresas establezcan objetivos dentro de sus áreas. Por tal motivo la teoría busca llegar a las metas trazadas por las empresas.

Por otro lado, la justificación metodológica del presente informe se realizará empleando el enfoque mixto, esto será de mucha ayuda para futuros estudiantes porque les servirá como herramienta para tener fuentes o marco teórico, siempre y cuando realicen una investigación holística. Por otro lado, se realizará las técnicas e instrumentos como el cuestionario y la entrevista con la finalidad de diagnosticar el 20% de falencias y conocer situaciones críticas que repercutan en la empresa. Asimismo, como relevancia social dicho estudio permitirá que nuevos puestos de trabajo estén disponibles dentro de la empresa, generando nuevos empleos a los futuros colaboradores de la organización, por otro lado, los clientes tendrán una mejor percepción en las atenciones brindadas.

Por último, la justificación práctica, cómo relevancia práctica del presente estudio, se mejorará la organización estructural de la empresa. Asimismo, se mejorará el seguimiento de los materiales en stock. De tal modo, se optimizarán los recursos de la empresa por lo cual se gestionará de una manera más apropiada los recursos financieros (ingresos y egresos) de la

organización. Además, se mejorará la atención de los servicios a los clientes. Por último, se resaltan los objetivos de la organización.

Para el presente estudio se planteó el problema general ¿Cómo la propuesta organizacional optimiza la gestión administrativa de una empresa de servicio, Breña 2022?, además los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?, (b) ¿Cuáles son los factores por mejorar de la gestión administrativa de una empresa de servicio, Breña 2022?

El objetivo general de la investigación es: se estableció definir la propuesta organizacional para optimizar la gestión administrativa de una organización de servicio, Breña 2022. Asimismo se definieron los objetivos específicos la cual fueron: (a) determinar en qué escenario se halla la gestión administrativa en una organización de servicio, Breña 2022; (b) detectar los factores que se tienen que mejorar de la gestión administrativa de una organización de servicio, Breña 2022; (c) implementar un mapa de procesos para proceder a definir el diseño organizacional; (d) desarrollar el diseño organizacional: organigrama funcional, y los elementos como manual de procedimientos, manual de puestos y funciones; (e) propuesta logística: codificación de materiales y propuesta de manejo de stock.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

Lifeder (2021) considera que, la investigación mixta, básicamente es la unión de los métodos cuantitativos y cualitativos, tiene la finalidad de integrar todo en una sola metodología. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta en la parte cuantitativa y la entrevista para el enfoque cualitativo. Por otro lado, Carhuancho et al. (2019) señalan que, el enfoque mixto es el complemento del enfoque cualitativo y cuantitativo trabajando en conjunto para establecer soluciones dentro de la investigación. La meta principal del enfoque mixto es examinar a profundidad cada dato del estudio. Asimismo, Hernández et al. (2014) afirman

que, la investigación mixta no tiene la intención de suplir a los dos enfoques ya conocidos cualitativo y cuantitativo, lo que se busca es extraer, tomar lo mejor de los dos tipos de enfoques y así poder disminuir las debilidades potenciales existentes. Esto quiere decir que la presente investigación hará uso del enfoque mixto porque nos ayudara con la con la obtención de los datos cuantitativos y cualitativos.

Lifeder (2019) afirma que, la investigación de tipo proyectiva es aquella que encuentra formas distintas de solucionar los problemas dentro de un determinado estudio, está los analiza observando cada uno de los aspectos y a su vez plantea acciones nuevas para que se optimicen de forma total. Asimismo, Hurtado (2010) considera que, la investigación proyectiva diseña métodos con la finalidad de mejorar ciertas situaciones encontradas. Existen rubros que hacen el uso de este tipo de investigación con el único fin de fortalecer su desarrollo. Esto quiere decir que el tipo de investigación proyectiva nos va a mostrar distintas formas para buscar solución a la investigación, según los problemas que se han presentado.

Carhuancho et al. (2019) señala que, a través del diseño explicativo secuencia se logra descifrar todos los datos que se obtuvieron de la información cuantitativa, así como la cualitativa de la investigación, luego se emplea la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos, para poder obtener un diagnostico general de toda la investigación realizada. Asimismo, Hernández et al. (2014) mencionan que, El diseño explicativo secuencial está compuesto por dos etapas. La primera busca examinan todos los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación, así mismo la segunda fase mediante los resultados que se obtuvieron en la primera fase los elabora, para luego interrelacionar ambas fases y lograr obtener un informe de todos los resultados.

Carhuancho et al. (2019) afirman que, el sintagma holístico conceptualizado por integrar en conjunto todo el entorno, lo cual nos permite ver un enfoque más extenso del mundo. Asimismo, Hurtado (2000) deduce que, el sintagma es una muestra de conexión, debido a que cada uno mantiene la misma relacionan todo en un mismo grupo, así mismo uno de los grupos posee valor por la conexión con otros grupos.

El presente estudio utiliza tres métodos como: el analítico, deductivo e inductivo, los cuales permitirán fortalecer el estudio

Gómez (2012) indica que, el método analítico radica en alterar el todo de las partes, con la finalidad de analizar cuáles son las causas naturales y los efectos de los estudios y así poder crear nuevas teorías. Asimismo, Rodríguez (2005) afirma a que, el método analítico es empleado en la biología, la química y la física; porque es el más usado en la ciencia debido que este se diferencia de los demás elementos y los analiza de forma ordenada cada uno de ellos. Por otro lado, López (2002) menciona que, el método analítico siempre busca analizar los elementos por separado y así conocer las diferencias de ellos y analizar cada uno y crear su relación, este método tiene concordancia con el método inductivo. Por otro lado, cabe resaltar que este método se utiliza en la investigación porque nos va ayudar con el análisis cada parte de la investigación.

Lifeder (2020) enfatiza que, el método deductivo de manera racional derivado del método científico tiene el propósito de tener las conclusiones coherentes, a partir del conjunto de indicios, con todo esto se observará si los hechos o los indicios son verdaderos. Asimismo, Gómez (2012) indica que, el método deductivo se basa en afirmaciones que van de lo usual a lo personal. Tiene las características particulares de todo lo que supone y concluye en verdad. Por último, Hurtado y Toro (2007) afirman que, el método deductivo reside con muchas ideas verdaderas que nos conducen a más de una conclusión, se puede emplear de manera diaria, para observar como por ejemplo en una indagación científica. Este método nos ayuda a precisar conclusiones asertivas dentro de la investigación.

Cegarra (2012) manifiesta que, el método inductivo se emplea de manera frecuente en la ciencia experimental, este se basa en la representación de los resultados de las observaciones o conocimientos para diseñar enunciados como las teorías y las hipótesis. Por otro lado, Rodríguez (2005) señala que, el método inductivo es una secuencia donde a consecuencia de investigaciones personales, se logran conclusiones universales, así mismo esta enseña los sucesos estudiados. Aquí se emplea la observación directa de los sucesos. Por último, López (2002) afirma que, el método inductivo nace de la escasez de indicios planteados por el método deductivo, estas van de la mano porque se evalúan las conclusiones del método deductivo y de observar si los indicios son auténticos, por tal razón se manifiesta que el método inductivo se integra con el método deductivo con el único fin de obtener conocimientos verdaderos.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Dentro de este trabajo de investigación se analizó 40 trabajadores de la empresa de servicio, además se consideró a 3 unidades informantes para obtener la recolección de los datos, estos están conformados por:

Jefe del personal: titulada de la carrera de administración, tiene experiencia en el área de recursos humanos. Edad entre los 32 y 38 años.

Administrador: licenciado en la carrera de administración, posee cursos de especialización referente a la gestión, además tiene experiencia en atención al cliente. Tiene entre 28 y 35 años.

Contador: titulado en contabilidad, tiene experiencia en el área contable, realiza los estados financieros, pagos de egresos de la empresa. Edad entre los 29 y 40 años.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Gestión administrativa: Es el desarrollo específico dentro de una organización, esta radica en las acciones que se realizan en la planeación, organización, dirección y control, estos cuatro elementos cumplen la función de establecer y lograr los objetivos establecidos dentro de la empresa (Hurtado, 2008).

Tabla 1
Categorización

Sub categorías	Indicadores
SC1.1 Planificación	C1.1.1 Objetivo
	C1.1.2 Estrategias
	C1.1.3 Visión
SC1.2 Organización	C1.2.1 Estructura organizacional
	C1.2.2 División de trabajo

	C1.2.3 Procedimientos
	C1.3.1 Liderazgo
SC1.3 Dirección	C1.3.2 Motivación
	C1.3.3 Comunicación
	C1.4.1 Evaluación
SC1.4 Control	C1.4.2 Supervisión
	C1.4.3 Crecimiento organizacional
Categoría solución	
Diseño organizacional	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Hernández et al. (2018) afirman que, la encuesta es el proceso más habitual que emplean los investigadores debido a que es más fácil recaudar información, y es más fácil de aplicar a los encuestados, no obstante, se precisa que se logren los resultados sean objetivos y certeros. Asimismo, Bernal (2010) describe a la encuesta como el método más empleado para poder recaudar información para que contribuya en una determinada investigación, cabe mencionar que hoy en día está perdiendo credibilidad, porque muchas veces esta nos puede llevar a conclusiones incorrectas por las personas que se les realizó la encuesta. Por otro lado, Carrasco (2005) menciona que, la encuesta es el procedimiento que se emplea en la investigación para poder recopilar datos que sean de mucha ayuda para el estudio que se esté realizando. Cabe mencionar que en la presente investigación se hace el uso de la encuesta con la finalidad de extraer la información necesario de los trabajadores, porque será de gran ayuda para la investigación que se realiza.

Entrevista: Hernández et al. (2018) consideran que, la entrevista es el diálogo que se dirige con la finalidad de alcanzar los objetivos, esta puede ir dirigida a una sola persona o más de una persona. Asimismo, Bernal (2010) afirma que, la entrevista está dirigida para aquellas personas que se consideran pieza fundamental, para poder recabar información oportuna del tema empleado. Por otro lado, Gómez (2012) señala que, la entrevista establece un contacto directo entre la persona

que está realizando la investigación y la persona a entrevistar, con el fin de lograr tener evidencia verbal para nuestra investigación. En conclusión, la entrevista siempre estará dirigida a las personas que son pieza importante dentro de la investigación debido a que estas nos proporcionaran información con mayor relevancia para el estudio que se valla a realizar.

Cuestionario: Gómez (2012) menciona que, el cuestionario es la herramienta de gran ayuda al momento de realizar una investigación científica, por lo que este ayuda de una forma adecuada en la técnica de información, esto ayuda a que el investigador fije su atención en la información más relevante. Asimismo, Hurtado (2000) deduce que, el cuestionario es de gran utilidad para el investigador porque agrupa las interrogantes relacionadas al tema que está investigando, la información obtenida es un aporte esencial para su tema tratante. Por otro lado, García (2004) enfatiza que, el cuestionario engloba un conjunto de cuestiones, de mucha coherencia, plasmadas con el lenguaje apropiado para que los encuestados puedan entender las preguntas que se les formulara. Como ya sabemos el cuestionario es aquel instrumento que se emplea en la investigación, la cual está conformado por diversas preguntas relacionadas con el tema que se este tratando, la finalidad es recaudar información.

Guía de entrevista: Ariza (2008) manifiesta que, la guía de entrevista es un formato en la cual están plasmados los puntos que se van a desarrollar al momento de realizar la entrevista, el objetivo principal es distinguir cuáles son los puntos que se evaluaran. Asimismo, León (2005) afirma que, la guía de entrevista es un instrumento que ayuda a plantear un trabajo juicioso con los temas que se tratarán en la entrevista. Por otro lado, Heinemann (2003) señala que, la guía de entrevista tiene como objetivo principal ver que se emplean todos los argumentos que se hayan estructurado, esto nos ayudará a que el entrevistador no se olvide u obvie algún tema de estudio. En resumen, la guía de la entrevista es el instrumento que nos permite a mantener un orden al momento de entrevistar a una persona, del mismo modo nos ayuda a no olvidarnos de las preguntas que se realizaran en la entrevista.

La encuesta que se utilizó en la investigación, estuvo constituida por 18 preguntas que fue dirigido a 40 trabajadores, por otro lado, la entrevista estuvo compuesta por 6 preguntas las cual fue realizada 3 tres unidades informantes constituidas por el contador, el administrador y el jefe

de personal. Asimismo, estos documentos fueron validados por tres expertos: Dr. David Flores Zafra, Mg. María del Carmen D'Angelo Panizo y la Dra. Victoria Gardí Melgarejo, para dicha validación se consideró la pertinencia, relevancia y construcción gramatical de los documentos, tal como se puede apreciar en el anexo 8

Confiabilidad de instrumento

El resultado de confiabilidad que se obtuvo, del alfa de Cronbach es de 0.862 considerada una valoración "buena", esto nos indica que el instrumento utilizado tiene una buena confiabilidad, tal como lo podemos apreciar en la tabla 2.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.862	18

2.5 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se empleo el siguiente proceso cuantitativo

Paso 1: Se realizará la construcción del cuestionario que está conformado por 20 preguntas sobre la gestión administrativa.

Paso 2: Se realizaron encuestas usando Google formularios a los 30 trabajadores de la empresa de servicio.

Paso 3: Se consolidó la información y los datos de los 30 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26

Paso 4: Se obtuvieron los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más decisivos.

Paso 5: Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.

Para Salazar y Del castillo (2018) la estadística descriptiva es la que nos permite estudiar la mezcla de toda la información que tengamos, razones por la cual sustrae solamente los verdaderos resultados, para luego realizar el estudio solo con la información oportuna. Asimismo, Fernández, Cordero y Córdova (2002) nos indican que la estadística descriptiva emplea grupos de métodos, con la finalidad de disminuir los datos que se observan. Esto quiere decir la estadística descriptiva es aquella que nos proporciona datos efectivos con la finalidad de obtener información veraz.

Por otro lado, dentro del estudio se realizo el siguiente proceso para lo cualitativo:

Paso 1: Se realizará la guía de entrevista y se recopilará la información de la gestión administrativa.

Paso 2: Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom web a las 3 unidades informantes de la empresa de servicios.

Paso 3: Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom web a las 3 unidades informantes de la empresa de servicios.

Paso 4: Se elaboran las redes con las subcategorías e indicadores.

Paso 5: Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Para Howald (2000) señala que, la triangulación emplea diversas metodologías y materiales con la finalidad de reforzar aquellos lugares más frágiles de una estrategia, a través de puntos mucho más fuertes la cual ayudarán a estructurar las estrategias orientándose hacia el objetivo del análisis. Asimismo, Flick (2014) afirma que, la triangulación es la mezcla de diversas clases de datos y métodos en los aspectos teóricos, para ser empleados en un mismo tema o problema. Así mismo la triangulación maneja un exceso de información de mucha importancia.

2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se trabajó con el estilo APA versión 7 motivos por el cual todos los autores se han citado, para la redacción del trabajo de investigación, también se utilizó las unidades informantes (jefe de personal, administrador y contador general) cabe mencionar que no se ha

colocado los nombres de dichas personas para mantener su identidad solicitada por los mismos entrevistados.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 3

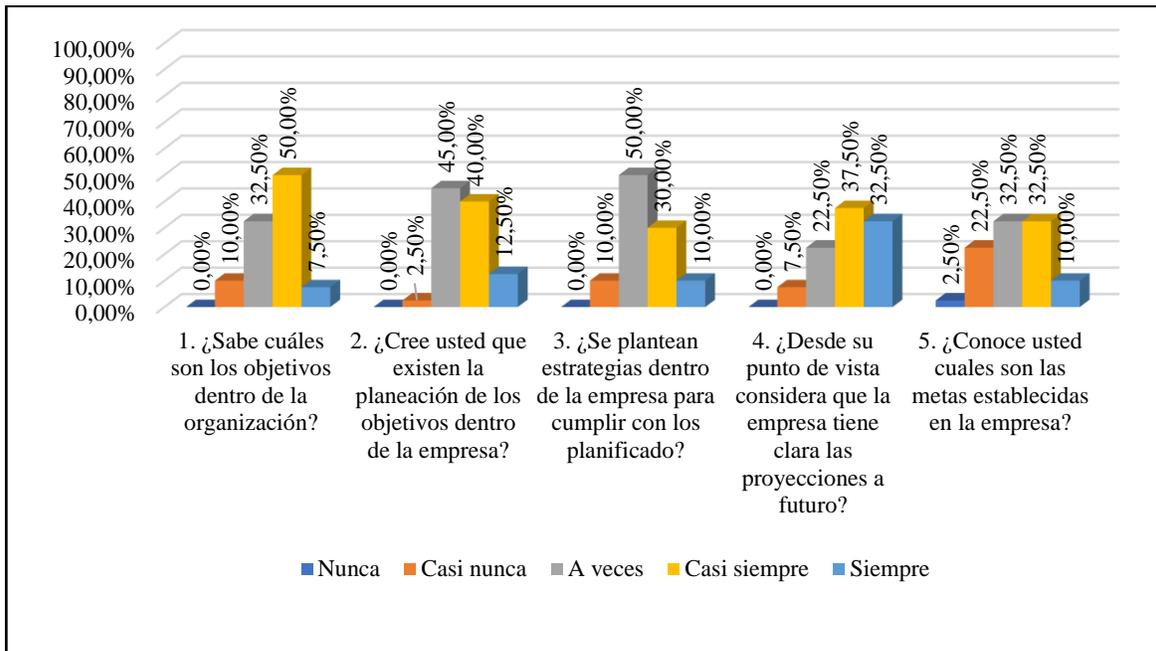
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planeación

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?	0	0.00%	4	10.00%	13	32.50%	20	50.00%	3	7.50%
2. ¿Cree usted que existe la planeación de los objetivos dentro de la empresa?	0	0.00%	1	2.50%	18	45.00%	16	40.00%	5	12.50%
3. ¿Se plantean estrategias dentro de la empresa para cumplir con los planificado?	0	0.00%	4	10.00%	20	50.00%	12	30.00%	4	10.00%
4. ¿Desde su punto de vista considera que la empresa tiene clara las proyecciones a futuro?	0	0.00%	3	7.50%	9	22.50%	15	37.50%	13	32.50%

5. ¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en la empresa?	1	2.50%	9	22.50%	13	32.50%	13	32.50%	4	10.00%
---	---	-------	---	--------	----	--------	----	--------	---	--------

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planeación.



En la tabla 2 y figura 1, se estima que el valor “casi siempre” prevalece sobre la pregunta 1: el cual hace referencia a ¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?, esto nos indica que un 50% que corresponde a un total de 20 trabajadores encuestados afirman que, conocen cuáles son los objetivos que la empresa. Además, un porcentaje menor de 7.5% que constituye al total de 3 de los encuestados responden que “siempre” ¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?, esto genera mayor confianza a la organización debido a que se nota el compromiso que tienen los colaboradores, por tal razón se considera que los trabajadores saben hacia donde están dirigidas y cuáles son las metas que la empresa tiene plasmados para poder mantenerse dentro del mercado laboral y conservar la mejor calidad de servicio a sus clientes.

Por otro lado, se evidencia que el valor “a veces” presenta del mismo modo un 50% y el valor “casi nunca” representado por el 10% sobre la pregunta 3: ¿Se plantean estrategias dentro de la empresa para cumplir con lo planificado?, esto muestra que la suma de ambos es un total de 24 trabajadores encuestados manifiestan que, no saben cuáles son las estrategias que la empresa

utilizar o plantea para poder alcanzar los objetivos que se han establecido, como se puede apreciar los trabajadores manifiestan este desconcierto debido a que la gerencia no les transmite las estrategias que serán utilizadas, esto puede perjudicar grandemente los resultados dentro de la empresa y la eficiencia de los trabajadores.

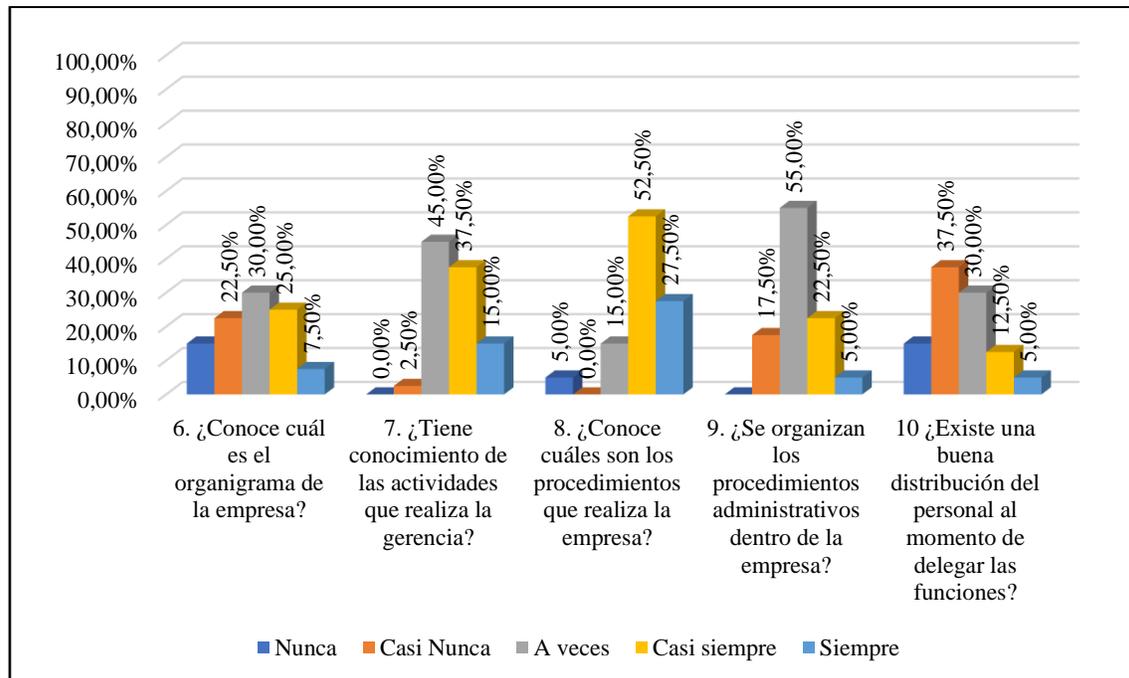
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
6. ¿Conoce cuál es el organigrama de la empresa?	6	15.00%	9	22.50%	12	30.00%	10	25.00%	3	7.50%
7. ¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la gerencia?	0	0.00%	1	2.50%	18	45.00%	15	37.50%	6	15.00%
8. ¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa?	2	5.00%	6	15.00%	0	0.00%	21	52.50%	11	27.50%
9. ¿Se organizan los procedimientos administrativos dentro de la empresa?	0	0.00%	7	17.50%	22	55.00%	9	22.50%	2	5.00%
10. ¿Existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones?	6	15.00%	15	37.50%	12	30.00%	5	12.50%	2	5.00%

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización.



En la tabla 3 y figura 2 se aprecia que el valor “casi siempre” persiste sobre la pregunta 8: haciendo referencia a: ¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa? Donde se evidencia que un 53% aproximadamente que equivalen a un total de 21 trabajadores encuestados señalan que conocen los procedimientos que se realizan dentro de la organización, esto demuestra el compromiso que los trabajadores tienen dentro de la empresa para que se puedan desempeñar correctamente dentro de la empresa. Además, el 28% enfatizan que “Siempre” conocen los procedimientos que la empresa realiza. Por otro lado, con relación a la pregunta 10: ¿Existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones? Se puede apreciar que un grupo de trabajadores correspondiente al 38 % aproximadamente que corresponden a 15 trabajadores encuestados consideran que dentro de la empresa no existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones correspondientes. Asimismo, otro grupo de trabajadores de 15% señalan que “Nunca” existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones, esto puede generar molestias y disconformidad en los trabajadores y hasta ocasionar un bajo rendimiento en las funciones que realizan, se recomienda que la empresa tome conciencia para delegar funciones y poder tener un mayor rendimiento dentro de sus funciones.

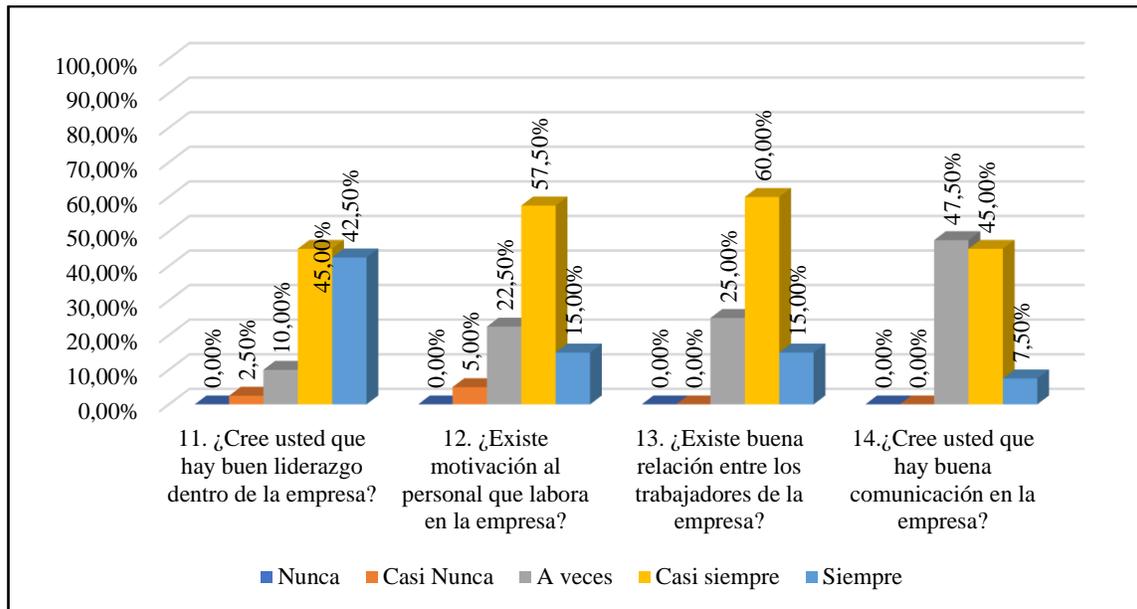
Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
11. ¿Cree usted que hay buen liderazgo dentro de la empresa?	0	0.00%	1	2.50%	4	10.00%	18	45.00%	17	42.50%
12. ¿Existe motivación al personal que labora en la empresa?	0	0.00%	2	5.00%	9	22.50%	23	57.50%	6	15.00%
13. ¿Existe buena relación entre los trabajadores de la empresa?	0	0.00%	0	0.00%	10	25.00%	24	60.00%	6	15.00%
14. ¿Cree usted que hay buena comunicación en la empresa?	0	0.00%	0	0.00%	19	47.50%	18	45.00%	3	7.50%

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección.



A través de la tabla 4 y figura 3 se logra demostrar que el valor “casi siempre” se enmarca en la pregunta 13 ¿Existe buena relación entre los trabajadores de la empresa? La cual un número elevado correspondiente a 60% de los encuestados que pertenecen a 24 trabajadores creen que, si existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa, generando un buen clima laboral entre los trabajadores. En este sentido en la pregunta 12: ¿Existe motivación al personal que labora en la empresa? Un 58% aproximadamente de los trabajadores encuestados señalan que dentro de la empresa si existe motivación hacia los trabajadores, esto denota el buen compañerismo que existe dentro de la empresa, ocasionando un buen clima laboral dentro de la organización.

Por otra parte, se evidencia que el valor de “a veces” señalado en la pregunta 14: ¿Cree usted que hay buena comunicación en la empresa?, el 48% aproximadamente que corresponde a 19 trabajadores encuestados consideran que no hay buena comunicación en la empresa, esto hace referencia debido a que muchas veces gerencia no transmite oportunamente los acuerdos que se establecen en reuniones, se recomienda que gerencia sea empática con los trabajadores sobre todo con las unidades informantes transmitiendo los acuerdo tomados para que ellos le transmiten a los demás trabajadores para que se sientan mayor consideración dentro de la organización.

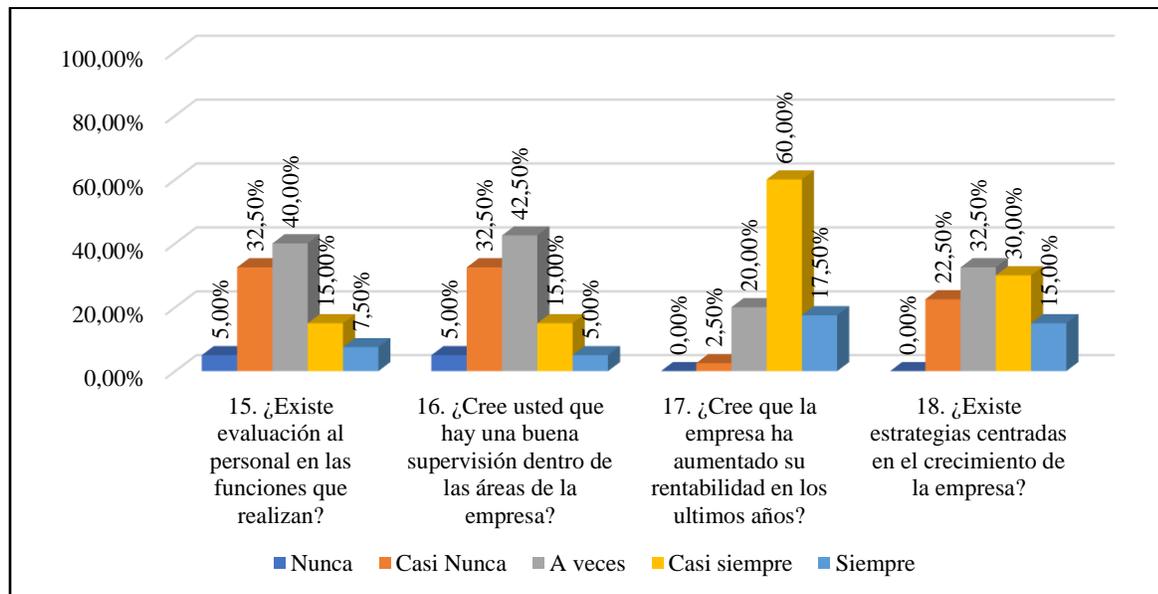
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15. ¿Existe evaluación al personal en las funciones que realizan?	2	5.00%	13	32.50%	16	40.00%	6	15.00%	3	7.50%
16. ¿Cree usted que hay una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa?	2	5.00%	13	32.50%	17	42.50%	6	15.00%	2	5.00%
17. ¿Cree que la empresa ha aumentado su rentabilidad en los últimos años?	0	0.00%	1	2.50%	8	20.00%	24	60.00%	7	17.50%
18. ¿Existen estrategias centradas en el crecimiento de la empresa?	0	0.00%	9	22.50%	13	32.50%	12	30.00%	6	15.00%

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control.



Mediante la tabla 5 y figura 4, conseguimos demostrar lo siguiente: que el valor “casi siempre” encontrado en la pregunta 17: ¿Cree que la empresa ha aumentado su rentabilidad en los últimos años? Se aprecia que un elevado número de encuestados el 60% esto hace referencia a 24 trabajadores encuestados lo cual manifiestan que casi siempre la empresa ha aumentado su

rentabilidad en los últimos años, ya sea en el incremento de nuevos clientes y la adquisición de nuevos equipos de trabajo. Por otro lado, en la pregunta 16: ¿Cree usted que hay una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa? Señala un 43% aproximadamente la cual este pertenece a 17 trabajadores encuestados, estos mencionan que solo a veces existe una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa, mientras que el 33% aproximadamente considera que casi nunca hay supervisión dentro de las áreas de la empresa. En el mismo sentido, encontramos en la pregunta 15: ¿Existe evaluación al personal en las funciones que realizan? Un 40% correspondiente a 16 encuestados señalan que “a veces” evalúan al personal en las funciones que realizan, mientras tanto el 33% aproximadamente cree que casi nunca existe evaluación en las funciones que realizan los trabajadores dentro de la empresa, de no tomar conciencia de este problema, los trabajadores pueden estar realizando el trabajo de forma incorrecta porque no existe evaluación en las funciones que ellos realizan.

Tabla 7

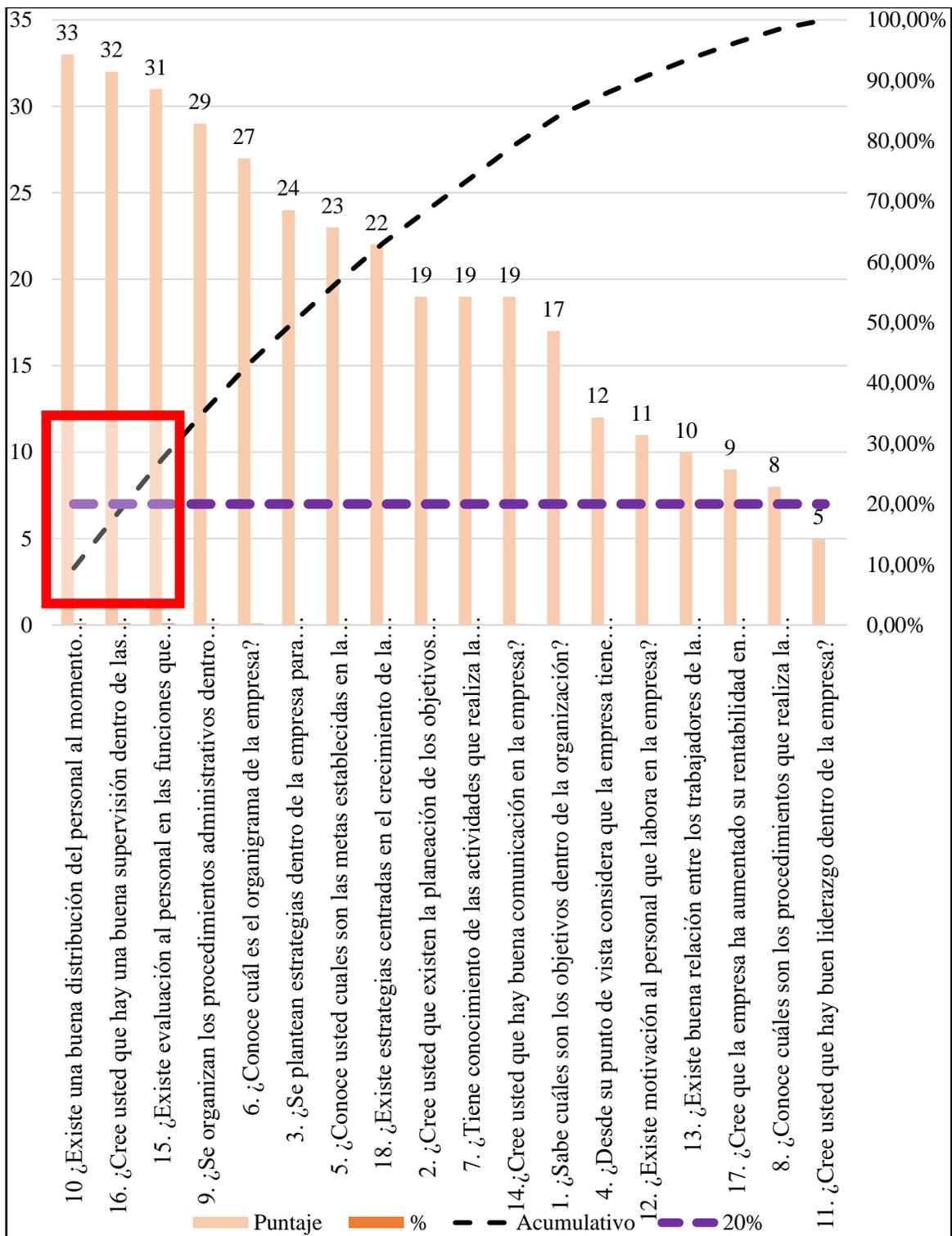
Pareto de la categoría gestión administrativa.

Item	Puntaje	%	Acumulativo	20%
10. ¿Existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones?	33	9.43%	9.43%	20%
16. ¿Cree usted que hay una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa?	32	9.14%	18.57%	20%
15. ¿Existe evaluación al personal en las funciones que realizan?	31	8.86%	27.43%	20%
9. ¿Se organizan los procedimientos administrativos dentro de la empresa?	29	8.29%	35.71%	20%
6. ¿Conoce cuál es el organigrama de la empresa?	27	7.71%	43.43%	20%
3. ¿Se plantean estrategias dentro de la empresa para cumplir con los planificado?	24	6.86%	50.29%	20%
5. ¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en la empresa?	23	6.57%	56.86%	20%
18. ¿Existen estrategias centradas en el crecimiento de la empresa?	22	6.29%	63.14%	20%
2. ¿Cree usted que existe la planeación de los objetivos dentro de la empresa?	19	5.43%	68.57%	20%
7. ¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la gerencia?	19	5.43%	74.00%	20%

14. ¿Cree usted que hay buena comunicación en la empresa?	19	5.43%	79.43%	20%
1. ¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?	17	4.86%	84.29%	20%
4. ¿Desde su punto de vista considera que la empresa tiene clara las proyecciones a futuro?	12	3.43%	87.71%	20%
12. ¿Existe motivación al personal que labora en la empresa?	11	3.14%	90.86%	20%
13. ¿Existe buena relación entre los trabajadores de la empresa?	10	2.86%	93.71%	20%
17. ¿Cree que la empresa ha aumentado su rentabilidad en los últimos años?	9	2.57%	96.29%	20%
8. ¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa?	8	2.29%	98.57%	20%
11. ¿Cree usted que hay buen liderazgo dentro de la empresa?	5	1.43%	100.00%	20%

Figura 6

Pareto de la categoría gestión administrativa



Con relación al análisis de Pareto, se determinó mediante la tabla 6 y figura 5, cabe mencionar que del total de preguntas fueron planteadas en las escalas de *nunca*, *casi nunca* y *a veces*. En relación con la primera pregunta crítica es la número 10: ¿Existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones? Según el análisis de Pareto se determina que un 9.43% de

punto crítico según el 20% se establece que no existe una buena distribución del personal al momento de designar las funciones a realizar dentro de la empresa, esto refleja de esta manera la empresa no cuenta con un manual de funciones, por tal razón se debe de tomar medidas correctas para poder ordenar y delegar funciones a los trabajadores, de tal modo se podrán desempeñar de forma más organizada para poder trabajar en conjunto.

La segunda interrogante crítica fue la número 16: ¿Cree usted que hay una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa? Donde el análisis de Pareto manifiesta que se encuentra un 18.57% de punto crítico en correlación al 20% por tal motivo se precisa que dentro de la empresa no existe una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa, ya que no existe la persona idónea para poder supervisar la entrega de materiales y en el manejo de entradas y salidas de caja, si la empresa no tomar medidas adecuadas para poder supervisar estos puntos existe la posibilidad que la empresa empiece a presentar una pérdida económica considerable. La tercera cuestión crítica es la número 15: ¿Existe evaluación al personal en las funciones que realizan? Al igual que las dos anteriores se plasma una respuesta crítica de 27.43% esto describe que el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa no es evaluado en cuanto al desempeño o funciones que realizan. Asimismo, es recomendable que se realicen evaluaciones mensuales o trimestrales para poder observar cuál es su rendimiento dentro de la empresa y a su vez poder determinar cuál es la calidad de atención que se brinda a los clientes.

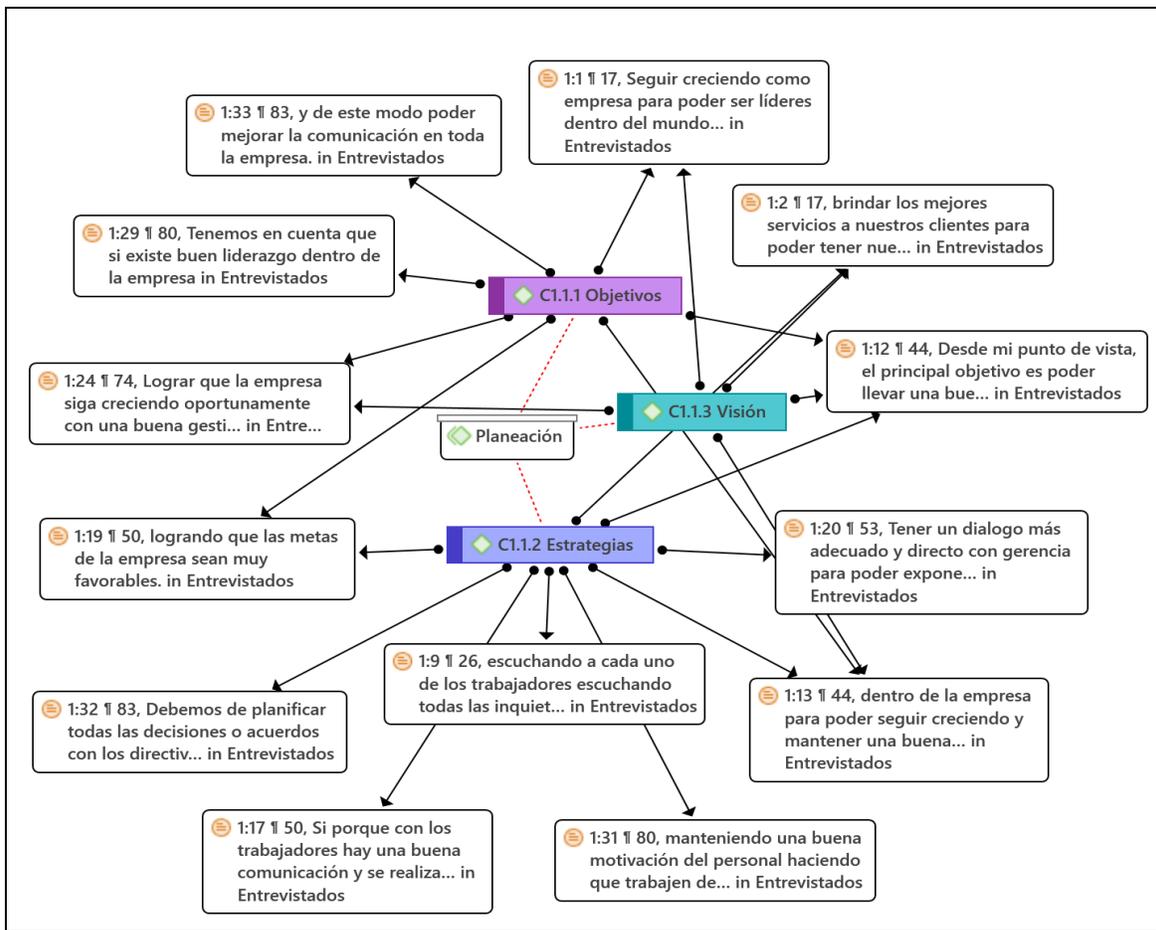
En resumen, a través de los resultados cuantitativos que hemos encontrado se logra establecer que es de mucho valor considerar los aspectos negativos ya expuestos, porque al mejorar estos puntos críticos la empresa tendrá un mayor resultado positivo dentro de la organización esto involucrar todo el contexto de la gestión administrativa. De no tomar medidas relevantes la empresa puede presentar deterioro dentro de su estructura.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

3.2.1 Análisis de la subcategoría planeación

Figura 7.

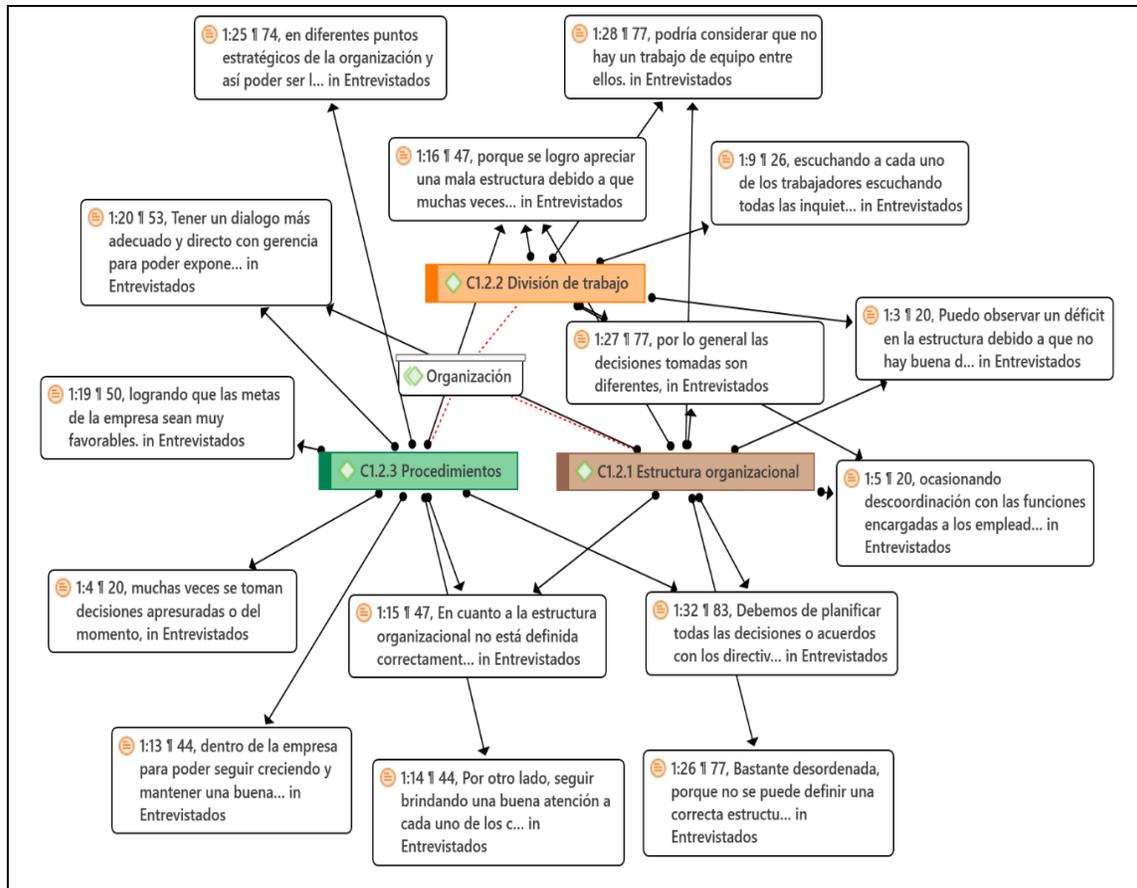
Análisis cualitativo de la subcategoría planeación.



Con relación a la subcategoría planeación se relaciona con los indicadores objetivos, estrategias y visión. Para el indicador “objetivos” se considera que la empresa tiene sus objetivos claros y a su vez, presentan un notable liderazgo, pero adolecen de una buena gestión que permita su crecimiento como lo menciona la unidad informante “administrador”. Por otro lado, en el indicador estrategias indica que, las estrategias que se empleen están básicamente enfocadas en el crecimiento de la organización, para ello se debe de realizar una buena planeación de las estrategias para que puedan ser concretadas a favor de la empresa. Por otro lado, el indicador visión, refleja que las 3 unidades informantes coinciden que las metas de la empresa a futuro deben establecerse con líderes dentro del mercado, transmitiendo seguridad y confianza a los clientes. Por tal razón se recomienda que sigan trabajando con la mira a futuro porque de no seguir así la empresa podría presentar un lento deterioro dentro de su planeación ya establecida.

3.2.2 Análisis de la subcategoría organización

Figura 8
Análisis cualitativo de la subcategoría organización.



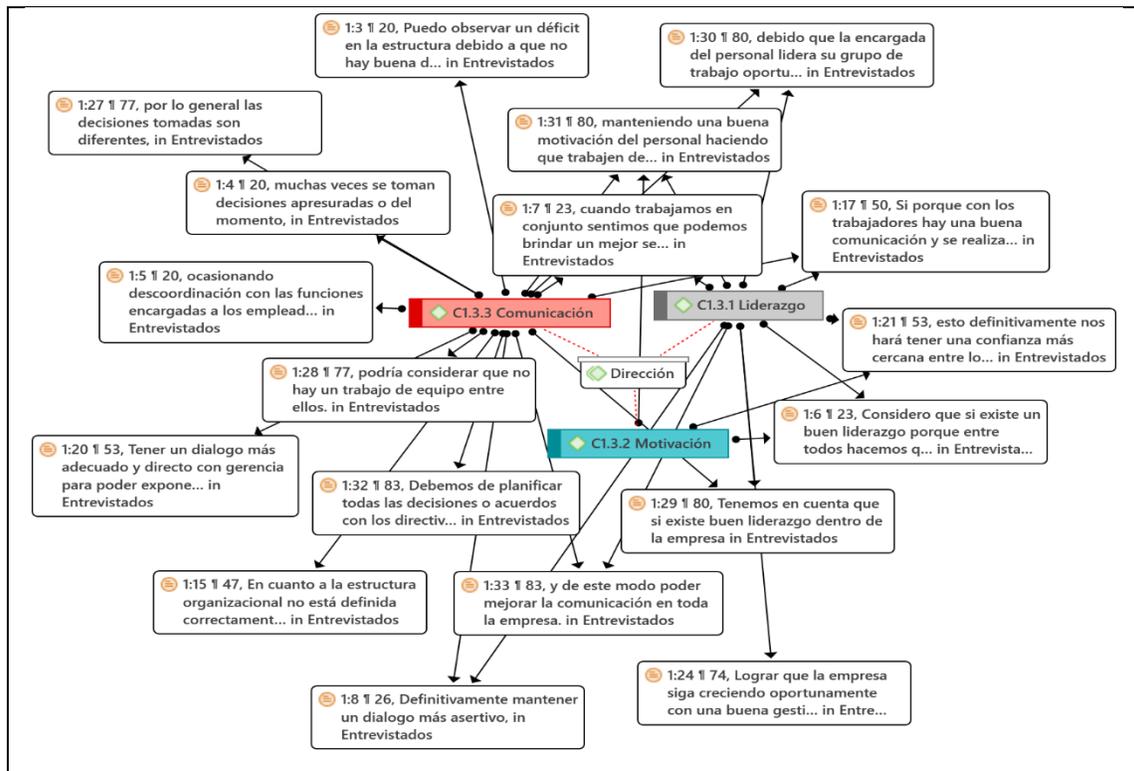
Referente a la subcategoría organización podemos apreciar los siguientes indicadores: estructura organizacional, división de trabajo y procedimientos, en cuanto al indicador de la “estructura organizacional” según las tres unidades informantes entrevistadas expresan que se logra apreciar mucha deficiencia dentro de la estructura, esto es porque dentro de la empresa no está bien definida, por lo que muchas veces los dueños no concuerda con las decisiones tomadas, generando una mala planificación dentro de la organización. Por otro lado, en el indicador “división de trabajo”, según los entrevistados la participación de cada trabajador dentro de la empresa es de mucha importancia, pero esto si no hay una correcta delegación de funciones puede generar malestar dentro de los trabajadores, por otro lado, como existen dos socios muchas veces ellos no saben fragmentar las actividades que realizan, esto conlleva a ocasionar una completa descoordinación con las funciones encargadas a los trabajadores. Por último, el indicador

“procedimientos”, consideran que se presenta mal manejo en los procedimientos, estos se generan por las decisiones apresuradas que se toman en gerencia incumpliendo las actividades establecidas, de no tomar medidas oportunas esto puede generar incumplimiento en las metas de la empresa.

3.2.3 Análisis de la subcategoría dirección

Figura 9

Análisis cualitativo de la subcategoría dirección.

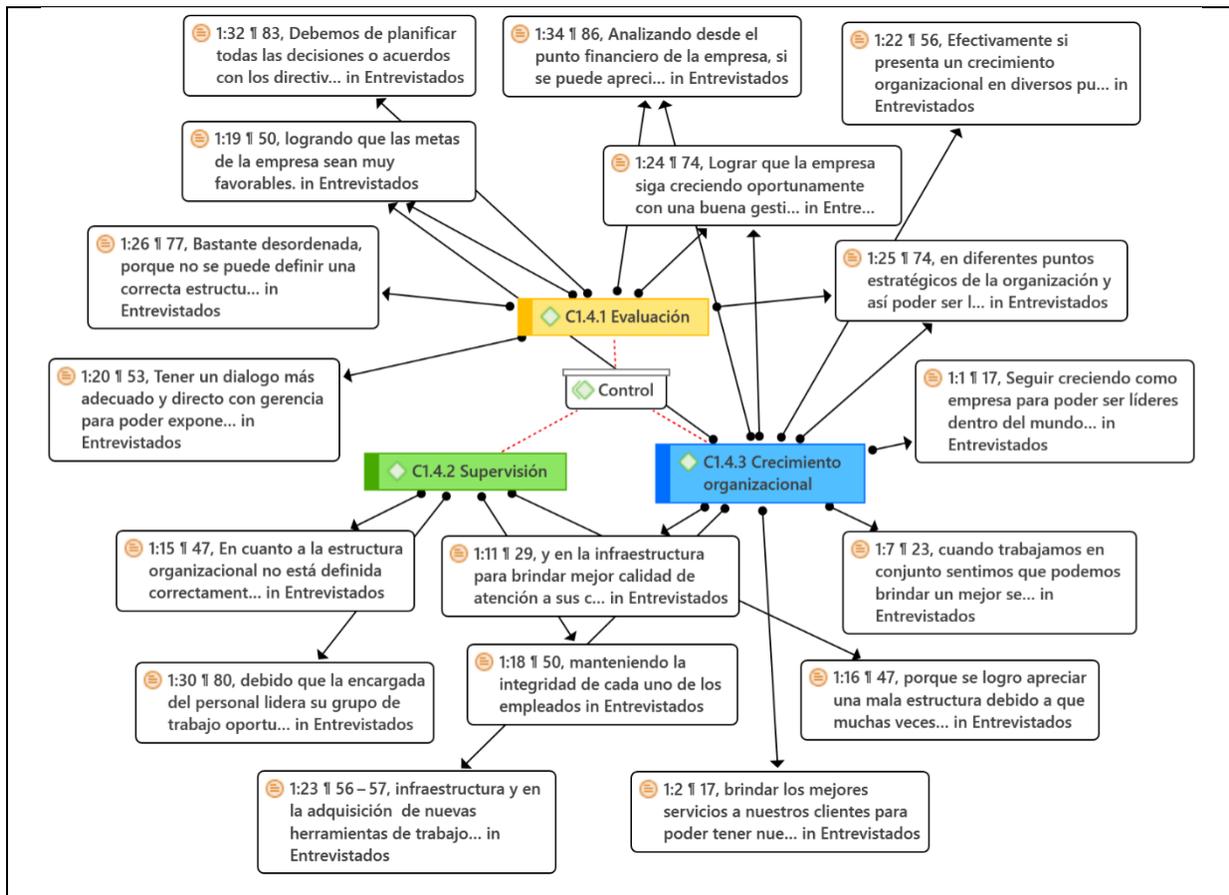


En la figura 9, se analiza la subcategoría dirección considerando los indicadores: liderazgo, motivación y comunicación, referente al “liderazgo” las 3 unidades informantes entrevistadas discurren que, si existe buen liderazgo dentro de la empresa donde las unidades informantes “administrador” y “contador” señalan que, la jefa de personal lidera correctamente a su grupo de trabajo. Por otro lado, referente al indicador “motivación” mencionan que para mantener la adecuada motivación en los trabajadores se podrá apreciar un mejor desempeño dentro de las funciones que realicen y de tal modo tendrán mayor confianza y seguridad. Por último, tenemos al indicador “comunicación” consideran que existe pésima comunicación con la gerencia, por tal

motivo requieren tener un diálogo más adecuado y directo con los directivos, ya que en reiteradas veces realizan reuniones y no transmiten lo planteado con las unidades informantes, se recomienda tener una mejor comunicación con todos los trabajadores para ellos puedan transmitir sus opiniones.

3.2.4 Análisis de la subcategoría control

Figura 10
Análisis cualitativo de la subcategoría control.

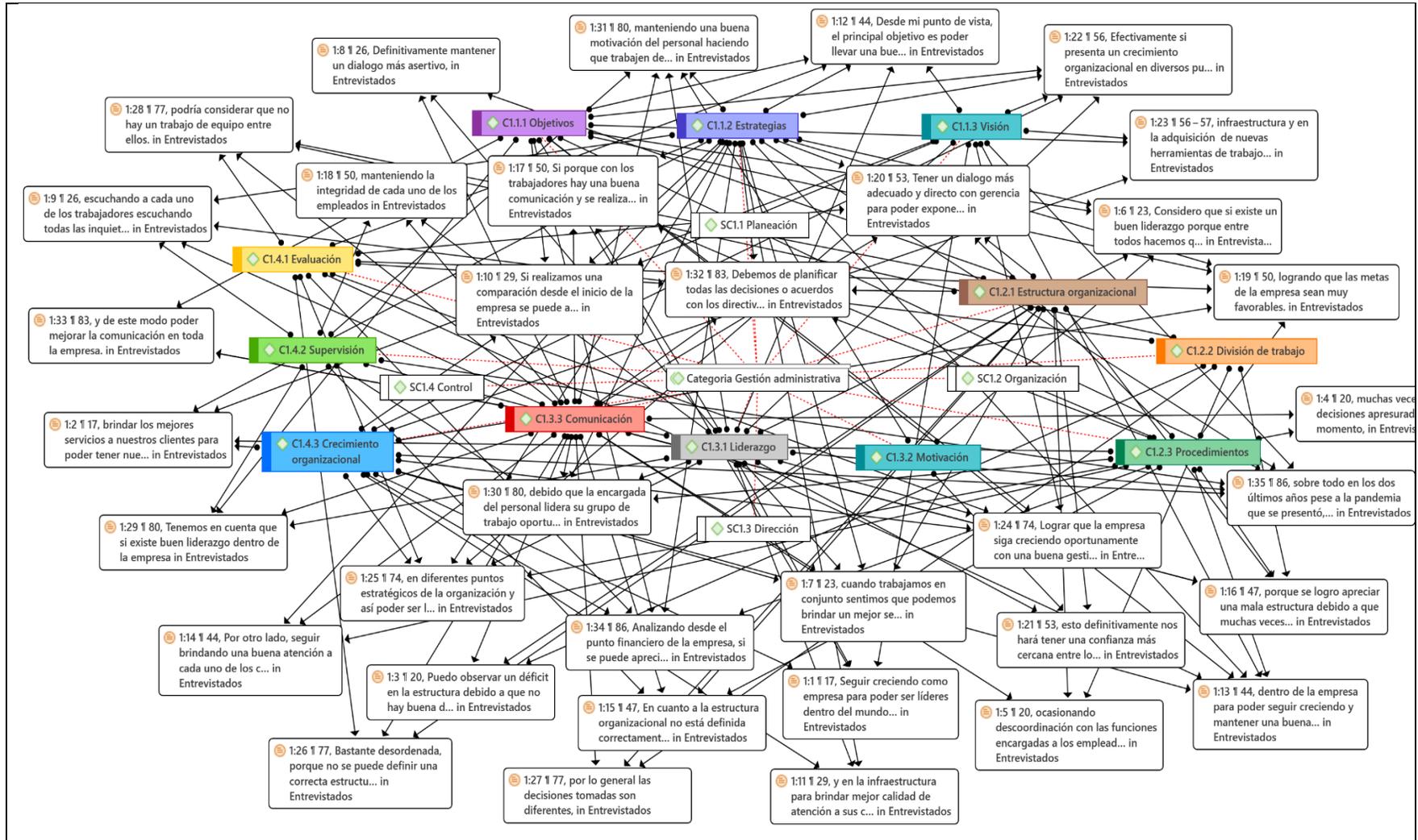


En la figura 10, tenemos la subcategoría control constituida con tres indicadores: evaluación, supervisión y crecimiento organizacional. Según lo analizado en el indicador “evaluación”, debería existir en valuaciones en diferentes puntos de la organización ya sea en la planeación que realiza la empresa, en la comunicación se puede evaluar cuáles son las fallas desde gerencia hasta los trabajadores y así mismo reevaluar la estructura organizacional. Mientras tanto en el indicador

“supervisión” las unidades informantes describen que la organización carece de supervisión dentro de la empresa, esto se refleja en que no existe personal idóneo para que pueda supervisar determinadas áreas dentro de la empresa, tales como la entrega de materiales en stock, adicional a esto que la empresa no cuenta con la correcta estructura organizacional. Finalmente, en el indicador “crecimiento organizacional” los encuestados señalan que la empresa ha presentado crecimiento, esto se evidencia en el incremento de la rentabilidad, por otro lado, se menciona que sufre un ligero mal manejo en la gestión administrativa, de no dar solución oportuna puede interrumpir en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Diagnóstico

Figura 11. Análisis mixto de la categoría gestión administrativa.



Referente con los resultados obtenidos en el instrumento cualitativos y cuantitativos por parte de los trabajadores de la empresa, se pudo encontrar que el personal no es distribuido correctamente según las funciones que realizan dentro de la empresa. Asimismo, el 18.57% indican que no existe una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa debido a que no existe el personal idóneo para que pueda llevar una correcta supervisión en todas las áreas. Por último, el 27.43% manifiestan que la empresa no realiza evaluaciones a los trabajadores en ninguna época del año, sobre todo dentro del margen o las funciones que estos realizan. Por otro lado, se logra evidenciar mediante la unidad informante “administrador” que la empresa carece de una correcta gestión administrativa, debido a que existen fallas en la estructura organizacional, por otro lado les tres unidades informantes mencionan que la empresa presenta un mal manejo en la distribución de funciones del personal debido a que no son establecidas oportunamente, además señalan que no existe la persona que encargue de la supervisión dentro de la empresa por lo que se evidencia un mal manejo en distintas áreas de la organización.

Según la subcategoría planeación, se logró comprobar que el 60% de los trabajadores encuestados tienen concordancia que “a veces” y “casi nunca” los trabajadores no tienen conocimiento de cuáles son las estrategias que se emplean dentro de la empresa para poder buscar mejoras y lograr cumplir oportunamente los objetivos, esto es por consecuencia debido a que los gerentes no informan cuáles son las estrategias que se plantean, esto se evidencia debido a que muchas veces los empleados no tienen comunicación directa con gerencia o administración. Por otro lado, las unidades informantes señalan que se carece de una correcta gestión dentro de la empresa, para que permita un mayor crecimiento dentro de la organización, es por ello que se recomienda tener mayor consideración dentro de la gestión administrativa, para que la empresa pueda mantener mayor rentabilidad.

Según, Almanza et al. (2018) la teoría clásica de la administración, señala que Fayol consideraba que los gerentes y trabajadores deberían de ser considerado dentro la empresa, ya que si todos trabajan en conjunto se unirá una sola fuerza y todo el equipo de trabajo estará más fortalecido, por lo tanto la organización debería mejorar este aspecto negativo que está presentando debería tener mayor consideración con los trabajadores, brindado información relevante para que los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera ya que si todos trabajan en conjunto se

podrá lograr los objetivos que se tengan trazados, así mismo se mejora la gestión que maneja la empresa realizándose con mayor eficiencia.

Por otro lado, en la subcategoría organización, aproximadamente el 53 % de los trabajadores encuestados guardan relación que “a veces” y “casi nunca” manifestaron que dentro de la empresa hace falta una buena distribución del personal dentro de las funciones que vayan a realizar, por lo tanto, los trabajadores indica que muchas veces realizan funciones que no les compete. Por otro lado, el personal señala que no conocen cuál es la estructura organizacional de la empresa, por lo que existe falencia al momento de delegar las funciones a los trabajadores. Esto se refleja en lo conversado con los entrevistados donde ellos expresan que dentro de la empresa existe mucha deficiencia en la estructura organizacional así mismo en la división de trabajo, generando desorden en el manejo de la organización.

Según Barreno (2019) referente a la teoría clásica de la administración de Henry Fayol. Señala que, la empresa bien estructurada, debería de tener una correcta división de trabajo, esta puede estar constituida de forma vertical y horizontal, de tal manera se podrá establecer una adecuada organización la cual nos garantizara la adecuada distribución de los trabajadores en puestos que estos estén plenamente preparados, esto nos garantizara una mayor eficiencia de cada empleado. Por otro lado, la empresa debe de tener bien definida la estructura organizacional y darle a saber a todos los trabajadores para que tenga conocimiento de los puestos y funciones que desempeña cada trabajador.

Además, en la sub categoría dirección, dentro de los encuestados el 48% aproximadamente difieren que la empresa presenta deficiencias en la dirección precisando en el indicador de la comunicación, se hace mención porque básicamente la comunicación que tiene gerencia y los colaboradores es escasa, generando disconformidad entre ellos, de no corregir esta falencia puede producir una mala atención en el servicio que estén realizando los colaboradores. De igual manera las unidades informantes manifiestan que muchas veces no son considerados en las reuniones realizadas. Asimismo, la gerencia no transmite los acuerdos o medidas a tomar para mejorar los puntos deficientes dentro de la empresa, esto conlleva a que las unidades informantes padezcan del mismo problema de comunicación.

Según Chiavenato (2006) en la teoría de las relaciones humanas, considera que la interacción en las personas es de suma importancia por lo que tiene la finalidad de por poder conocerse, de este modo la comunicación puede expresar emociones, en el caso de la empresa permitirá tener un mejor diálogo para poder llegar a mejores acuerdos. De no poner en práctica lo indicado por dicha teoría va a mejorar la comunicación entre gerentes y subordinados, ya que este malestar lo expresan los encuestados y los entrevistados.

Por último, la subcategoría control, el 76% aproximadamente de los encuestados mencionan que dentro de la empresa no se aprecia una buena supervisión en toda la estructura, a su vez señalan que en la organización no existe el personal encargado de supervisar las diferentes áreas de la empresa como es el caso de la entrega de materiales, ya que muchas veces son los mismos trabajadores que realizan el retiro de dichos materiales sin llevar un adecuado control, de corregir esta falla la empresa podría generar gastos innecesarios en la compra de materiales. Además, el 33% aproximadamente menciona que a los trabajadores no se le realiza evaluaciones referentes a las funciones que ellos realizan, de no corregir esto, existe la posibilidad que los trabajadores realicen alguna función o procedimiento se estará al 100% capacitado, por lo que se recomienda que la empresa genere evaluaciones a sus trabajadores con la finalidad de perfeccionar las funciones que estos realicen. Del mismo modo las unidades informantes manifiestan las mismas falencias en lo que corresponde a la subcategoría control, adicional a ello enfatizan que no existe un buen manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa.

Según Max Weber, en la teoría burocrática, citado por Azuero (2020) señala que, Weber buscaba desarrollar un estilo de llamada la administración burocrática, este estilo se relaciona mucho con la capacidad que tienen los trabajadores y funcionarios de una determinada empresa, asimismo plantea ordenar adecuadamente la estructura de autoridad para que puedan establecer reglas dentro de cada función. Con relación a los problemas que se presentan en la subcategoría control, se recomienda que la empresa pueda establecer correctamente al personal que se encarga de distribuir los materiales correctamente, para que se pueda apreciar un mayor control interno, por otro lado, se debe delegar a un personal plenamente capacidad para que pueda evaluar al personal.

De este estudio se evidenció los siguientes problemas: a) que existe inadecuada distribución del personal en sus funciones, b) falta de supervisión dentro de la empresa, c) falta de evaluación a los trabajadores en las funciones que realizan, (d) inadecuada gestión administrativa, (e) mala comunicación.

Figura 12
Nube de palabras



A través de la nube de palabras se puede apreciar que las palabras con mayor relevancia en la encuesta realizada a las tres unidades informantes de la empresa son: Empresa, comunicación, liderazgo, trabajo, funciones y crecimiento. Asimismo, cabe mencionar que para la obtención de esta nube de palabras se realizó a través del Atlas. Ti 22.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Dentro de esta investigación se han priorizado tres problemas de los cuales son: Deficiencia en el manejo de la gestión de los recursos humanos de la empresa, centrándonos en la distribución funciones y evaluación funciones que se realizan. Asimismo, deficiencia en la estructura

organizacional, para que pueda estar mejor gestionada y evitar que se duplique u obvие controles. Finalmente se aprecia un deficiente manejo en la gestión logística, generado por la falta del personal que pueda controlar y realizar los inventarios físicos de entradas y salidas de todos los materiales.

3.4.2 Consolidación del problema

Según el diagnóstico realizado en la parte cuantitativa y cualitativa se pudieron identificar diversos problemas que aquejan a la organización dentro de los cuales tenemos: la deficiencia en el manejo de la gestión de los recursos humanos de la empresa, centrándose en la distribución de funciones y la evaluación de funciones que se realizan, el impacto puede ser considerado de gran escala debido a que puede existir un bajo rendimiento en las funciones o tareas asignadas a los trabajadores. Por otro lado, se logró apreciar que la empresa también adolece dentro de la estructura organizacional, para que pueda estar mejor gestionada y evitar que se dupliquen u obvien controles dentro de la empresa, esto puede seguir ocasionando mal manejo en la toma de decisiones de la organización. Por último, la empresa presenta un deficiente manejo en la gestión logística, generado por la falta de personal que pueda controlar y realizar los inventarios físicos de entrada y salida de todos los materiales, de no llevar un adecuado control se puede producir gastos adicionales en la compra de nuevos materiales.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La investigación se apoya en 3 teorías: (1) Teoría clásica de la administración Según Barreno (2019) referente a la teoría clásica de la administración de Henry Fayol. Señala que, la empresa bien estructurada, debería de tener la adecuada división de trabajo, además de contar con una estructura organizacional, esta puede estar constituida de forma vertical y horizontal, de esta manera se podrá instaurar una correcta organización, de esta forma podremos garantizar la adecuada distribución de los trabajadores en los puestos que estos estén plenamente preparados, al tener un buen manejo dentro de la estructura organizacional podremos apreciar un orden en todas las áreas de la empresa y mayor desempeño, esto decir esto nos va a garantizar una mayor eficiencia de cada uno de los trabajadores alcanzando los objetivos establecidos. Teoría 2: teoría

burocrática, citado por Azuero (2020) señala que, Weber buscaba desarrollar un estilo de llamada la administración burocrática, este estilo se relaciona mucho con la capacidad que tienen los trabajadores y funcionarios de una determinada empresa, asimismo plantea ordenar adecuadamente la estructura de autoridad para que puedan establecer reglas dentro de cada función.

3.4.4 Categoría solución

Diseño organizacional: Silva et al. (2020) menciona que, el diseño organizacional es la administración que nos ayuda a definir y organizar adecuadamente las funciones dentro de la empresa, esto se puede organizar de diferentes maneras según el tipo de organización, así mismo nos ayudará a relacionar todas las áreas de la empresa y conocer el desenvolvimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores según el puesto donde se encuentre desempeñando sus funciones, esto ayudará generar buenos resultados en beneficio a la organización. Asimismo, Louffat (2017) Señala que, el diseño organizacional es un proceso administrativo cuya función es estructurar y ordenar las diversas áreas de una empresa, se busca proporcionar las condiciones óptimas para poder ser aplicada día a día dentro de la organización, por ello es necesario realizar un análisis profundo de los recursos que posee la empresa para que pueda contribuir el perfil del diseño que se necesita construir. Por otro lado, señala que la estructura organizacional hoy por hoy se ha destacado por ser fundamental e indispensable dentro de las empresas, es ello que al momento de ser elaborado se requiere se sea de manera profesional utilizando bases teóricas y metodologías prácticas, para que puedan contribuir positivamente en la organización.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

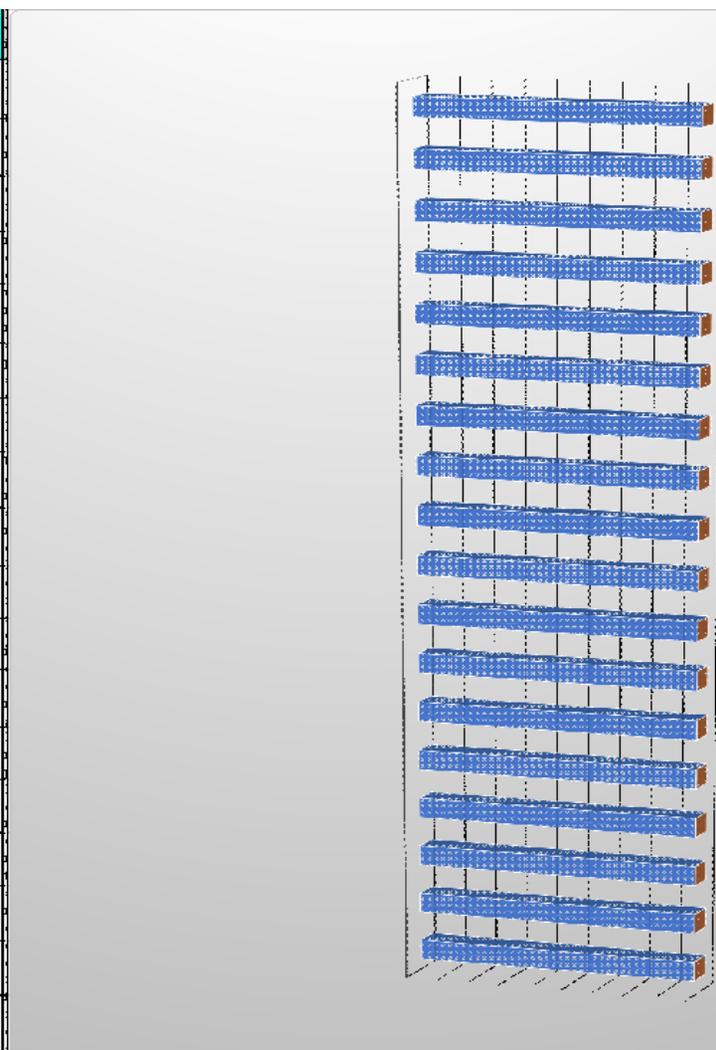
Cuadro 1
Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar un mapa de procesos para proceder a definir el diseño organizacional.	Estrategia 1. Elaborar un mapa de procesos para proceder a definir el diseño organizacional.	Técnica 1. Definir los procesos de la empresa.	KPI 1. Cantidad de procesos / cantidad de trabajadores
		Técnica 2. Ejecutar el mapa de procesos.	KPI 2. Avance de la ejecución del mapa de procesos: Número de días alcanzados / números de días proyectados x 100
Objetivo 2. Desarrollar el diseño organizacional: organigrama funcional, y los elementos como manual de procedimientos, manual de puestos y funciones	Estrategia 2. Elaborar el diseño organizacional: organigrama, procedimientos, funciones y perfiles de puestos.	Técnica 3. Analizar el diseño organizacional de la empresa.	KPI 3. Nivel de análisis del diseño: Número de días alcanzados / número de proyectados x 100
		Técnica 4. Definir el diseño organizacional.	KPI 4. Número de trabajadores / número de trabajadores capacitados x 100
Objetivo 3. Propuesta logística: codificación de materiales y propuesta de manejo de stock.	Estrategia 3. Implementar codificación de almacén: materiales y espacio.	Técnica 5. Revisar el diseño del almacén.	KPI 5. Cantidad de días / tamaño de almacén X 30
		Técnica 6. Realizar el inventario de todos los materiales en stock.	KPI 6. Inventario final = Inventario inicial – salidas de materiales

3.4.6 Actividades y cronograma

Cuadro 2
Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación
A1. Recaudar información	16/5/2022	2	18/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/15.00
A2. Diseñar los procesos	18/5/2022	10	28/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/615.00
A3. Establecer componentes los procesos	28/5/2022	3	31/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/190.00
A4. Lluvia de ideas	16/5/2022	2	18/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/20.00
A5. Establecer los pasos de cada proceso	18/5/2022	3	21/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/190.00
A6. Concientizar a los trabajadores sobre el manejo de los procesos	21/5/2022	1	22/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/80.00
A7. Elaboración de la estructura organizacional	16/5/2022	7	23/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/600.00
A8. diseñar organigrama de funciones	23/5/2022	3	26/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/200.00
A9. Reunión con gerencia	26/5/2022	1	27/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/20.00
A10. Establecer la jerarquía de la empresa	27/5/2022	1	28/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/40.00
A11. Perfiles de puestos	28/5/2022	6	3/6/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/530.00
A12. Manual de procedimientos y manual de funciones	3/6/2022	8	11/6/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/510.00
A13. Organizar el espacio para el almacén	16/5/2022	6	22/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/200.00
A14. Compra de estanterías	22/5/2022	3	25/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/1,150.00
A15. Ejecutar la propuesta	25/5/2022	2	27/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/120.00
A16. Codificar los materiales	16/5/2022	15	31/5/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/620.00
A17. Realizar requerimiento de materiales faltantes	31/5/2022	3	3/6/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/740.00
A18. Emplear forma correcta de almacenamiento	3/6/2022	5	8/6/2022	a. Gerente b. Administrador c. Practicante	S/320.00



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La presente investigación, titulada propuesta de diseño organizacional para optimizar la gestión administrativa en una empresa de servicio, mediante la investigación se logró realizar propuestas viables, que podrán ofrecer soluciones oportunas a los problemas que la empresa adolece, como es la estructura de la organización que no se encuentra bien definida. Asimismo, la delegación de funciones debido a que no existe un organigrama bien estructurado no hay buena distribución de funciones, además los procesos que se realizan serán reestructurados en reducción de tiempo manteniendo la misma esencia y su calidad del servicio.

En relación a la subcategoría planeación, según los resultados y el análisis que se realizó, se logró obtener, que dentro de la organización hace falta mejorar la gestión administrativa que se viene realizando, esto se evidencia en el 60% del personal considera que no tienen conocimiento de cuáles son las acciones o medidas que se tomarán para poder cumplir oportunamente con los objetivos de la empresa, es decir que los trabajadores no son considerados por parte de gerencia debido a que no les transmiten las acciones oportunamente. Además, se evidencia que no se delegan las tareas a realizar adecuadamente, se recomienda que la empresa delegue las funciones de manera adecuada para evitar generar malestar entre los trabajadores. Como propuesta de solución se optó por redefinir: la organización funcional y los elementos como manual de procedimientos, adicional se elabora un mapa de procesos, lo cual nos ayudará a resolver los problemas que se están identificando. Lo expuesto se alinea a lo que indica, Crespo et al. (2003) considera que, la planeación es el proceso en el cual de forma previa se orienta a visualizar a futuro a la organización, así mismo se centra en las decisiones que la empresa toma para poder lograr los objetivos necesarios. Además, cabe resaltar que para ello es necesario que la organización conozca cuál es el contexto que desea tener centrándonos en la actualidad y en el futuro.

El precedente concuerda con el estudio de Torres et al. (2019) dentro de la investigación se evidenció que si las empresas utilizar correctamente las buenas prácticas de la gestión

administrativa nos van a ayudar a mejorar y optimizar el uso de los recursos dentro de la organización, todo esto se realiza con la finalidad de lograr los objetivos establecidos dentro de la empresa, por otro lado también hace mención que si empleamos una buena gestión administrativa lograremos optimizar los procesos que se realicen dentro de la empresa. Por otro lado, Arruda (2018), quien manifiesta que las empresas que no emplean un sistema de gestión administrativa pueden verse afectadas en la producción o servicio que estas desempeñen.

Con relación a la subcategoría organización en los resultados y el análisis cualitativo y cuantitativo, se evidenció que el personal de la empresa carece de conocimiento en cuanto a la estructura organizacional de la empresa esto genera deficiencias dentro de las funciones al momento de designarla, es decir que en la organización no se está manejando adecuadamente la distribución de funciones, Esto se demuestra que un 53% de los colaboradores consideran que la organización no maneja correctamente la distribución del personal, señalando además que en ocasiones realizan funciones en la cual no están capacitados, generando malestar entre los colaboradores esto puede generar una baja calidad en el servicio que ofrece la empresa. Como propuesta de solución se optó por establecer un manual de funciones además definir bien los perfiles de puestos de cada trabajador, de esta manera se podrá brindar solución a los problemas que se hayan presentado. Lo indicado se alinea a lo que expone, Blandez (2014) menciona que, la organización es la que se va a encargar de distribuir cada una de las funciones dentro de la empresa, con la finalidad de dar a conocer cada uno de los roles establecidos, además se va a poder encomendar los puestos de trabajo a los trabajadores estos serán asignados de manera responsable para poder cumplir con las funciones y desempeñarse de una manera más efectiva dentro de su trabajo.

El presente estudio guarda relación con la investigación que realizó Peña et al. (2022), quienes manifiestan que el trabajador que no es plenamente capacitado o que no conoce las funciones que esta vaya a realizar denota que existe una mala gestión dentro de la organización. Del mismo modo guarda relación con la investigación realizada por Falconi et al. (2019), donde describen que si una empresa no está bien distribuida o no distribuyen correctamente las funciones

de los trabajadores esto puede perjudicar en los procesos que se vayan a realizar, generando ineficiencia en el producto o servicio que ofrezca la empresa.

En cuanto a la subcategoría dirección, los resultados obtenidos de la parte cuantitativo y cualitativo se obtuvo que el 48% de todos los trabajadores mencionan que la empresa adolece de una mala dirección, debido a que los acuerdos establecidos en gerencia no son transmitidos a los trabajadores para que puedan tener conocimiento al momento de ejecutar alguna acción dentro de la organización. Como propuesta de solución se optó por reorganizar la estructura organización, adicional se establecerá un organigrama funcional, esto nos ayudará a establecer una mejor accionar con todos los trabajadores y dar solución a los problemas presentados. Lo indicado se relaciona con la teoría de las relaciones humanas. Según Chiavenato (2006) señala que la acción que realizan en las personas a través de la comunicación verbal o escrita es de mucha importancia debido a que tienen el poder relacionarse mutuamente, es por ello que a través de la comunicación pueden expresar emociones y sentimiento que pueden ser de gran importancia para la organización, si todo esto lo vemos desde vista o enfocado a la empresa, la comunicación nos permitirá evidenciar un diálogo mucho más asertivo contribuyendo favorablemente en los acuerdos que estos se establezcan.

El precedente concuerda con el estudio de Huamaccto (2021), donde evidencio que, si dentro de las empresas se maneja una adecuada comunicación, se pueden lograr cosas positivas a favor de los trabajadores y de la empresa, debido a que esto se verá reflejado en el buen clima laboral produciendo y mejor desempeño de los trabajadores, obteniendo un mejor resultado en los objetivos establecidos. Del mismo modo concuerda con el estudio investigado por Aguilar et al. (2020), que manifiesta que las empresas deben de establecer estrategias de comunicación asertiva en todas las áreas de la organización. Al igual que otros puntos es de gran importancia la comunicación porque nos permitirá planificar acciones que serán tomadas para mejora de la empresa, evitando de este modo la distorsión de acuerdo todos desde los altos mando.

En relación a la subcategoría control según los resultados y el análisis que se realizó, se logró evidenciar que dentro de la organización existe mucha deficiencia en el control de las diversas áreas, señalando que no existe el correcto manejo de los recursos humanos y materiales

dentro de la organización, es decir que se debe organizar la funciones de los trabajadores para poder optimizar los procesos que estos realizan por otro lado los recursos materiales que la empresa posee deben de ser manejados correctamente para evitar la compra excesiva, esto quiere decir que se debe de establecer correctamente las funciones que va a desempeñar el área de logística dentro de la empresa. Asimismo, el 76% de los trabajadores consideran que no existe una adecuada supervisión en toda la organización, es decir que la empresa no toma conciencia en los problemas que se pueden presentar al no tener un mayor control dentro de las áreas de la empresa. Por tal razón se establece como propuesta de solución un manual de funciones y manual de procesos además para el área de logística realizar la codificación de materiales y propuesta de manejo de stock. Lo indicado se alinea con lo que señala, Crespo et al. (2003) afirman que, el control busca analizar cuál es la gestión de la organización, para poder determinar se centra en los límites fijados por la empresa. Asimismo, Se podrá localizar cuáles son los conflictos que presenta la empresa, de tal manera se tomará medidas oportunas para controlar dichas acciones negativas que afecta la integridad al momento alcanzar los resultados establecidos.

El presente estudio guarda relación con la investigación que realizó Huamaccto (2021), en ella indica que para existir un adecuado manejo en la gestión de los trabajadores se debe de realizar evaluaciones y un seguimiento estricto del personal y supervisar su desempeño. Por otro lado, se respalda en la investigación realizada por Fasabi y Delgado (2020), donde señalan que dentro de una empresa debe de existir una buena gestión administrativa para que se pueda evidencia una mejor administración en los recursos de la organización, de tal modo si se emplea correctamente se podrán apreciar mejores resultados favorables para el crecimiento económico de la empresa.

4.2 conclusiones

- Primera:** Se determinó en qué escenario se halla la gestión administrativa en una organización de servicio, Breña 2022; evidenciando que los problemas que presenta la empresa están relacionados con la deficiencia en que se maneja la gestión de la empresa, esto se denota en las fallas que se presentan dentro de la estructura organizacional por consecuencia mala distribución del personal de la empresa.
- Segunda:** Se detectó los factores que se tienen que mejorar de la gestión administrativa de una organización de servicio, Breña 2022; se evidenció que la falta de supervisión dentro de la empresa, la baja comunicación en gerencia, la distribución del personal y la delegación de funciones, ocasionan descoordinación dentro de la organización, se tomará medidas inmediatas para evitar el deterioro gradual de la empresa.
- Tercera:** Se implementó un mapa de procesos para proceder a definir el diseño organizacional, el cual permitió dar solución a los problemas presentados dentro de la matriz de propuesta, por lo tanto, con la implementación del mapa de procesos se tendrá más claro cuáles son los aspectos de mayor relevancia a seguir, ayudando a reducir tiempo en los trabajos realizados.
- Cuarta:** Se implementó el desarrollo del diseño organizacional mediante la elaboración de un organigrama funcional, manual de procedimientos, manual de funciones y perfiles de puestos, la implementación de ellos permitió resolver los problemas identificados dentro de la matriz de la propuesta. Esto ayudará a tener la empresa más organizada, en cuanto a los procedimientos en la optimización del tiempo al momento de realizar los procesos, por otro lado, las funciones estarán establecidas para las tomas de decisiones.
- Quinta:** Se implementó una propuesta logística codificando cada uno de los materiales para mejorar el manejo de stock. La propuesta ayuda los problemas evidenciados dentro de la matriz. Por lo tanto, ayudará a tener un mejor control en el manejo de

inventario identificando oportunamente los materiales solicitados. Asimismo, ayuda a mantener el almacén más ordenado y evitar que se dupliquen códigos en los materiales.

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a gerente de la empresa defina cuáles son las responsabilidades dentro de la estructura organizacional y realizar una correcta distribución del personal según la cultura que la empresa maneje, de esta forma solo se verá una organización bien estructurada, también se podrá apreciar mejores condiciones de trabajo e incrementar la productividad de la empresa.
- Segunda:** Se recomienda al administrador que métodos y técnicas de supervisión dentro de la empresa, realizando monitoreos en cada una de las funciones que realizan los trabajadores, utilizar técnicas de comunicación asertiva entre los empleados y realizar actividades de integración laboral.
- Tercera:** Se recomienda al gerente sistematizar los procesos de la empresa mediante el sistema ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) este tipo de sistemas ayuda que los procesos a realizar sean óptimos
- Cuarta:** Se recomienda mejorar cada 2 años los distintos manuales que se han implementado, con la finalidad de seguir corrigiendo los problemas presentados y actualizando cada procedimiento, teniendo en cuenta que las organizaciones cambian o agregan procesos y funciones constantemente.
- Quinta:** Se recomienda a la empresa hacer el uso de la tecnología implementado la codificación de los materiales de manera digital, con la ayuda de dispositivos Best

Lector Código de barra inalámbricos, es una herramienta que ayudará en la empresa a tener sus materiales sistematizados.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Palomino, G., & Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2), 613 - 634. [https://doi.org/ https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104)
- Ariza, S. (2008). *El cuidado de lo humano en el contexto universitario*. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana.
- Arruda, A. (2018). *Proposta de implementação de um sistema de gestão administrativa em segurança e saúde no trabalho em duas agroindústrias do município de Sousa, PB*. Sousa: Universidade Federal de Campina Grande. <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/handle/riufcg/2664>
- Avalos, J., Puente, M., Carrasco, V., & Viñán, J. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Chimborazo: Politécnica ESPOCH.
- Becerra, K., & Sánchez, L. (2019). *Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo - 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52305/Becerra_EKDP-S% c3% a1nchez_HLDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52305/Becerra_EKDP-S%c3%a1nchez_HLDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3era edición*. Colombia: Pearson educación.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Estado de México: Pearson.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Estado de México: Digital UNID. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=.+La+Gesti%C3%B3n+administrativa,+es++fundamental+para+que+las+organizaciones,+puedan+desempe%C3%B1ar+sus+funciones+como++planificar+organizar+integrar+personas,+direcci%C3%B3n+contr>
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: ITSA.
- Cabuya, A., Camargo, B., Martínez, C., Parra, B., Prada, L., & Suárez, R. (1995). *Organización y gestión de empresas, técnicas modernas de gerencia*. (S. Eduardo, Ed.) Bogotá: Nomos.

- http://www.fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros_Digitalizados/K_orygestion-empresas.pdf
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Madrid: Editex. <https://books.google.es/books?id=-ukpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Bogotá: MAKRON BOOKS DO BRASIL EDITORA.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría, proceso y práctica*. Bogotá: McGRAW-HILL.
- Crespo, T., López, J., Peña, J., & Carreño, F. (2003). *Administración de empresas volumen II*. Murcia: Mad.
- Economipedia. (7 de diciembre de 2020). <https://economipedia.com>. economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 155 - 169. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fasabi, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737 - 1753. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Fernández, S., Cordero, J., & Córdova, A. (2002). *Estadística descriptiva*. Madrid: ESIC.
- Ferreira, E., Erasmus, A., & Groenewald, D. (2003). *Administrative Management*. Ciudad del Cabo - Sudáfrica: Editora Juta and company. <https://books.google.com.pe/books?id=4R3qX73wfFsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Flick, U. (2014). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural aplicaciones prácticas*. Madrid: Ediciones Morata.

- Fred, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Naucalpan De Juárez : Pearson educación .
- García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Limusa.
- Gavilanez, M., Espin, M., & Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del ecuador. *Observatorio de la economía latinoamericana*. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/index.html>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: Red tercer milenio.
- Gonzales, J. (2018). Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018. *Repositorio Digital UWIENER*, 15 - 124.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Heizer, J., & Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones*. Madrid: Pearson educación.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Manabí: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Manabí: Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/CcyLl.2018.15>
- Hernández, M., Fuentes, G., Fuentes, B., Garrido, M., Grande, F., Pedrosa, C., . . . Velasco, M. (2014). *Administración de empresas*. Madrid: Pirámide.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal: McGRAW-HILL.
- Howald, F. (2000). *Obstáculos al desarrollo de la PYME causados por el estado en Colombia*. Distrito Federal: McGraw - Hill.
- Huamaccto, N. (2021). Plan de acción para la mejora de la gestión administrativa en la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021. *Repositorio universidad Norbert Wiener*, 12 - 108.
- Huamán, L., & Ríos, F. (2011). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S. A. C. <https://doi.org/10.19083/978-612-4041-63-1>

- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Fondo editorial ITM.
https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=concepto+de+gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6wfmIIz_3AhWiLLkGHUzxBQAQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20gestion%20administrativa&f=false
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: CEC.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sygal.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión*. Caracas: Quirón.
- Kazilari, A. (2017). *Desafíos del diseño organizacional frente a los paradigmas actuales en las organizaciones*. Asociación de docentes nacionales de administración.
<https://adenag.org.ar/wp-content/uploads/2020/05/2017.-3-A.-Seud%C3%B3nimo-HENRIQUETA-MINTZBERG.pdf>
- León, A. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. Distrito Federal: Limusa.
- Lifeder. (24 de agosto de 2019). <https://www.lifeder.com>. <https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>
- Lifeder. (26 de mayo de 2020). <https://www.lifeder.com>. <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
- Lifeder. (5 de agosto de 2021). <https://www.lifeder.com>. <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- López, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Distrito Federal: Paraninfo.
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. Distrito Federal: Grupo editorial patria.
- Luna, A. (2020). *Proceso administrativo*. San Juan Tlilhuaca: Grupo editorial patria.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Washington: IDRC.
- Mori, H. (22 de mayo de 2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos: Región Amazonas, 2018-2019. *Journal*, 8(2), 100 - 124. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n2.06>
- Munch, L. (2010). *Administración gestión organizacional enfoques y procesos administrativos*. Estado De México: Pearson educación.

- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (28 de junio de 2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario digital*, 3(2.2), 238 - 260. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Peña, D., Alvia, K., & Rodríguez, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 136 - 151.
- Quiroa, Myriam. (28 de mayo de 2020). <https://economipedia.com>. <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Ramos, M. (2020). Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019. *Repositorio universidad Norbert Wiener*, 12 -166. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4227>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Estado de México : Pearson Education.
- Rodríguez, C., Lorenzo, Q., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 133-154. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia latina revista multidisciplinaria*, 4(2), 1510 - 1523. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, C., & Del castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Sulistiawaty, T., Surahman, F., Irawati, I., & Wicaksono, Y. (2021). The Impact of Knowledge Management, Administrative Management, Information Technology for E-Government Success. 25(4), 12728 - 12741. <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/4206>
- Supo, F., & Cavero, H. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. Lima.
- Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Dilemas Contemporáneo*.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>

Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. San Juan Tlilhuaca: Grupo editorial patria.

Verdesoto, S., Toapanta, T., & Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Publicando*, 5(14), 264 - 286.

Villafuerte, M., & Holguín, K. (2019). *Diseño organizacional de la empresa Limbikos S.A. Guayaquil 2019*. Universidad de Guayaquil.

Zamora, E., Narvaez, C., & Erazo, J. (2019). Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso. *Arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*, 321 - 342. <https://doi.org/> <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i2.477>

Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Comui@ccion*. <https://doi.org/> <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

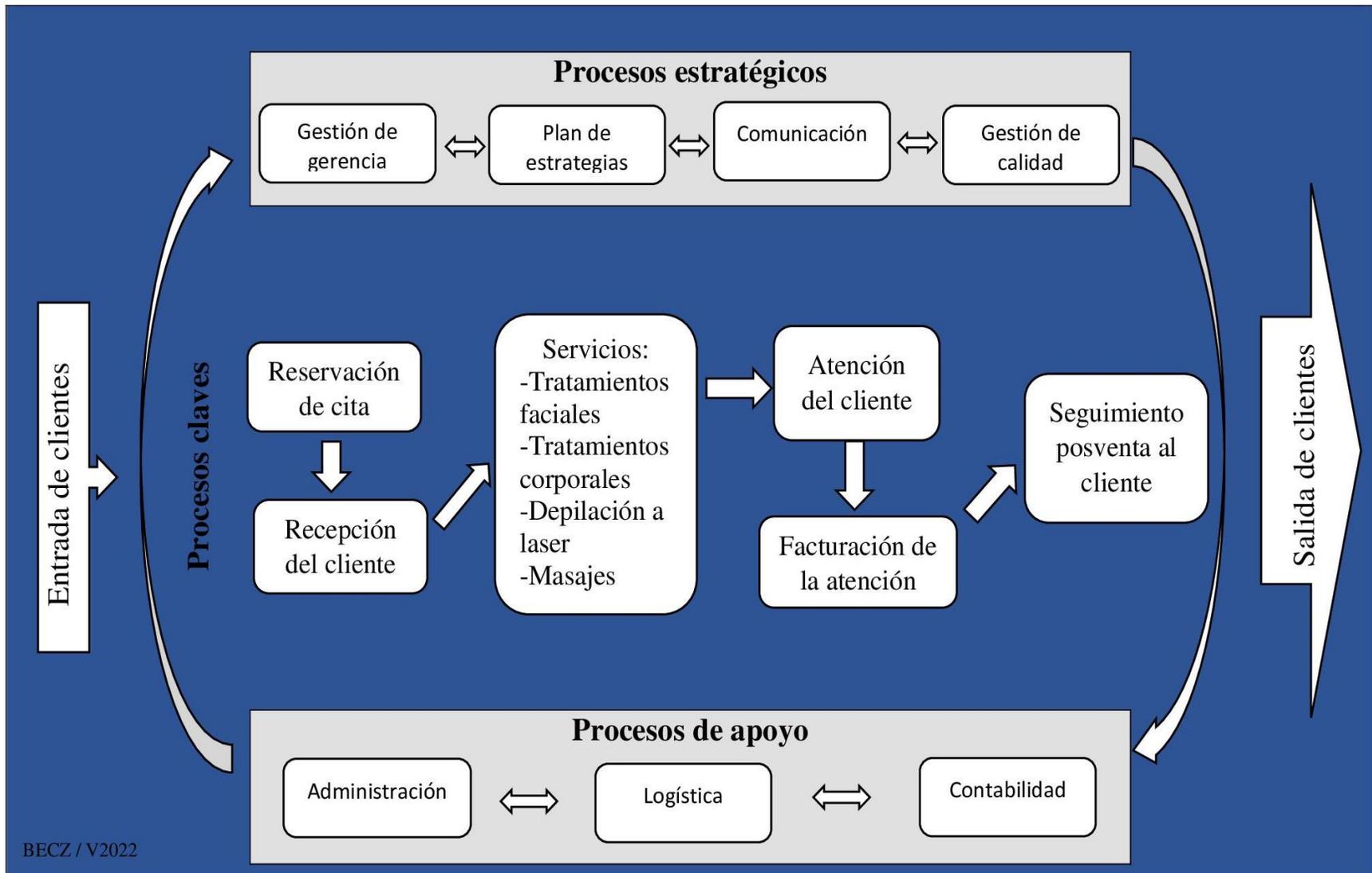
Título: Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Gestión Administrativa				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo la propuesta organizacional optimiza la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?	Definir la propuesta organizacional para optimizar la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022	Planeación	Objetivos	P1		
			Estrategias	P2		
			Visión	P3		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Organización	Estructura organizacional	P4		
¿Cuál es el diagnóstico de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?	Determinar en qué escenario se halla la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022		División de trabajo	P5		
			Procedimientos	P6		
¿Cuáles son los factores por mejorar de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?	Detectar los factores que se tienen que mejorar de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022	Dirección	Liderazgo	P7		
			Motivación	P8		
			Comunicación	P9		
		Control	Evaluación	P10		
			Supervisión	P11		
			Crecimiento organizacional	P12		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: mixto Sintagma: holístico Diseño: proyectivo Tipo: básica Métodos: deductivo, inductivo y analítico		Unidades informantes: jefe de personal, administrador y contador.		Técnicas: entrevista Instrumentos: guía de entrevista	Procedimiento: análisis de datos: triangulación de datos	

--	--	--

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Evidencias de la propuesta - objetivo 1



Manual de procedimientos



2022

Empresa de servicio ABC

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12

Objetivos:

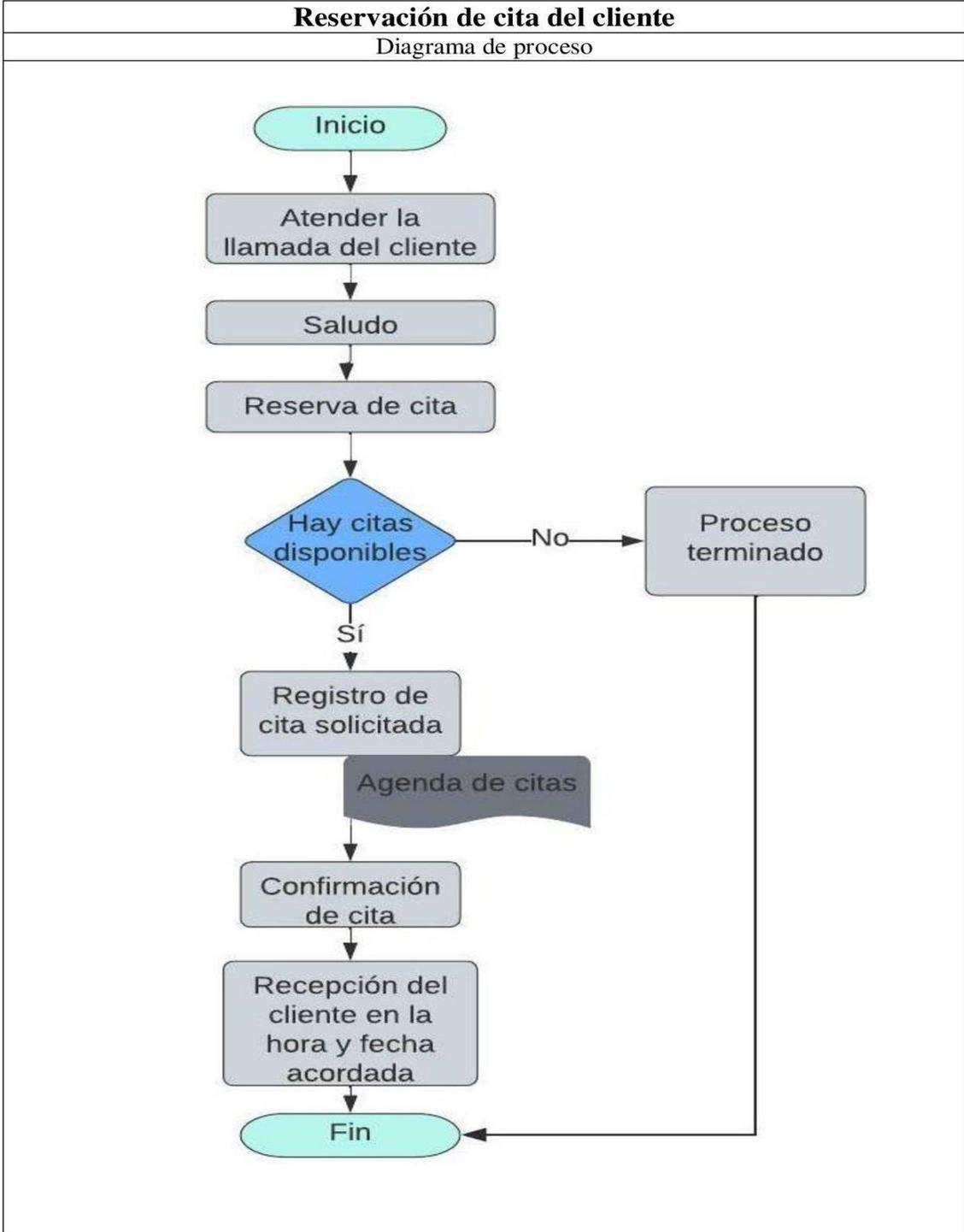
- El objetivo de este manual es poder servir de ayuda a todas las áreas dentro de la organización, brindando información necesaria a todos los trabajadores para que puedan realizar el trabajo con mucha eficiencia y eficacia.
- Se estandarizarán los procedimientos que se realizan dentro de la empresa con la finalidad de que los trabajadores realicen las actividades sin ningún inconveniente.
- Servirá de mucha ayuda para las capacitaciones de nuevos trabajadores que se incorporen en la empresa

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12

Procedimiento:	Reservación de cita del cliente
Área:	Recepción
Revisado por:	El gerente
Elaborado por:	El autor

Reservación de cita del cliente			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Atender a la llamada del cliente.	Recepcionista	Agenda de citas
2	Reservar la cita, a través del celular de la empresa, de manera personal en recepción o por las redes sociales, (Facebook, Instagram)		
3	Existe citas disponibles - No, fin del proceso - Si, continua el proceso		
4	Registrar la cita solicitada por el cliente y tratamiento a realizar.		
5	Confirmación de cita		
6	Recepción del cliente en la fecha y hora acordada.		
NOTA: el tiempo del procedimiento aproximadamente es de 5 a 10 minutos			

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12

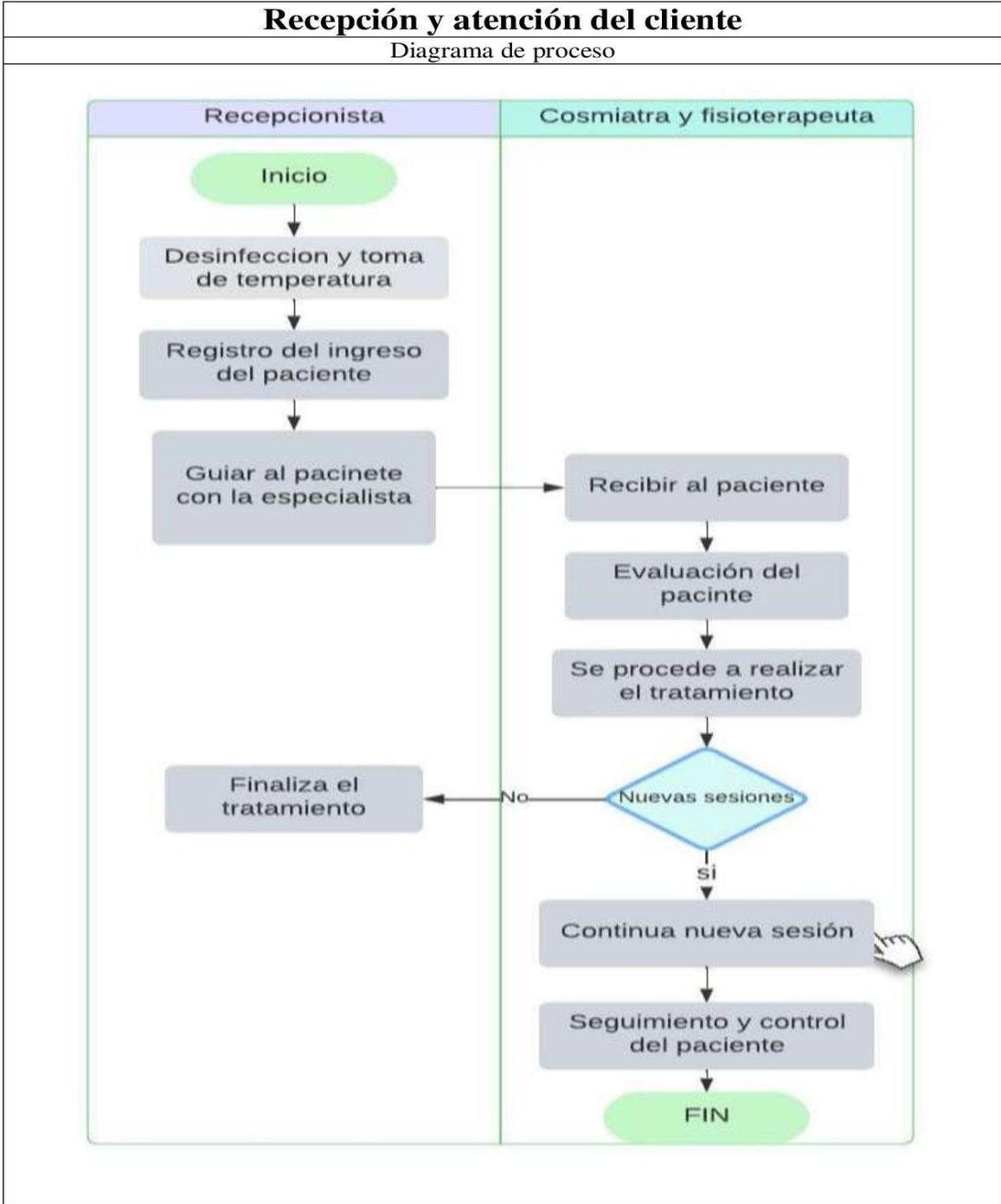


Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12

Procedimiento:	Recepción y atención del cliente
Área:	Recepción y Cosmiatra
Revisado por:	El gerente
Elaborado por:	El autor

Recepción y atención del cliente			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Desinfección y signos vitales	Recepcionista	Control de registro
2	Registro del ingreso del paciente		
3	Guiar al paciente con la especialista.		
4	Recibir amablemente al paciente	Cosmiatra y Fisioterapista	Hojas de control de tratamientos
5	Evaluación del tratamiento a realizar.		
6	Realizar tratamiento		
7	Requiere de nuevas sesiones: - No: finaliza el tratamiento - SI: continua nueva sesión.		
8	Seguimiento y control del paciente.		
<p>Nota: el tiempo del procedimiento va a depender del tratamiento que el paciente se va a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento facial: 90 minutos - Tratamientos reductivos: 60 minutos - Depilación láser: de 10 a 15 minutos por zonas 			

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Páginas	1 - 12

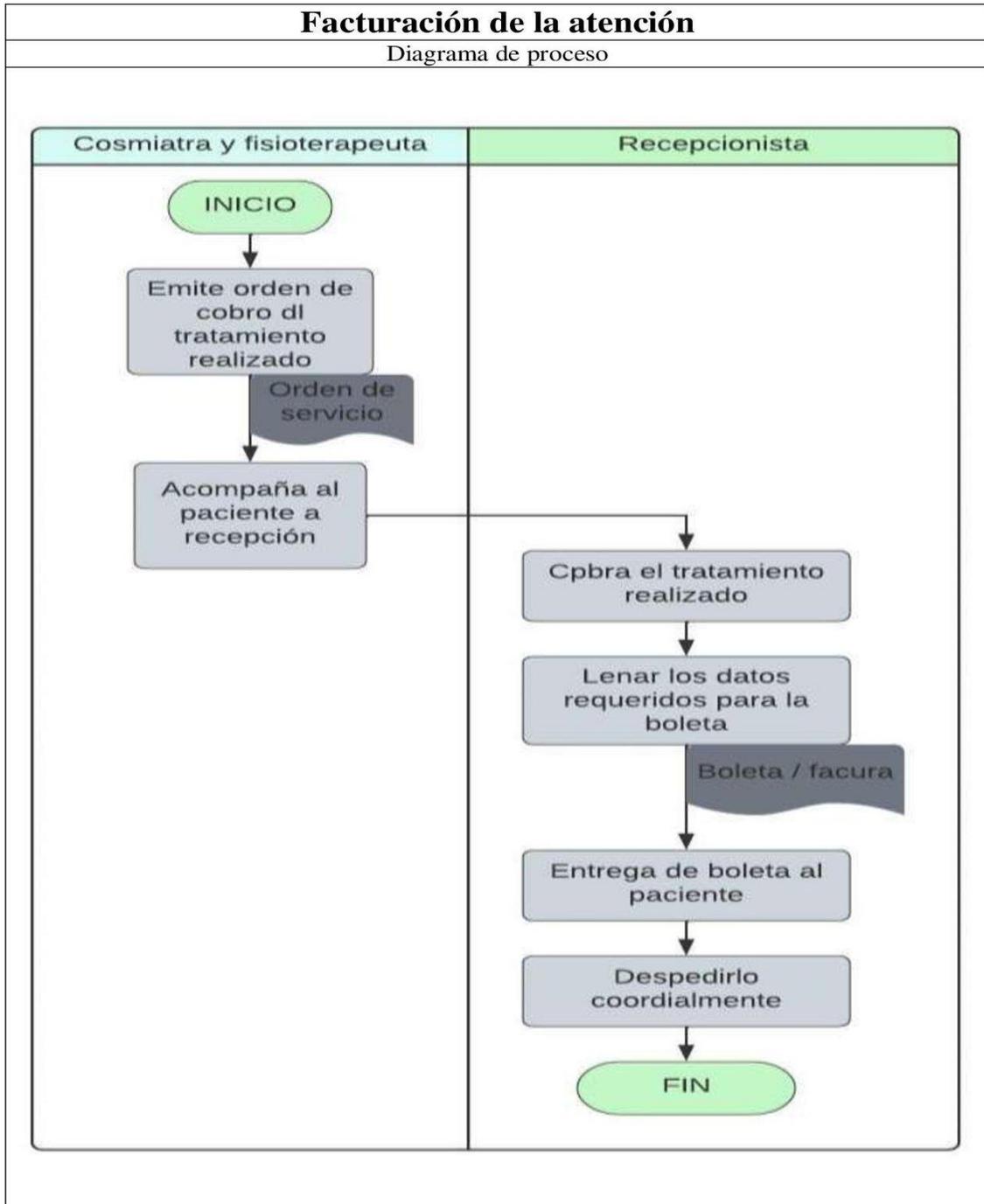


Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Páginas	1 - 12

Procedimiento:	Facturación de la atención
Área:	Cosmiatra y recepción
Revisado por:	El gerente
Elaborado por:	El autor

Facturación de la atención			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Emite orden de cobro del tratamiento	Cosmiatra y Fisioterapeuta	Orden de servicio
2	Acompaña a paciente a recepción		
4	Cobra el tratamiento realizado	Recepcionista	Boleta / Factura
5	Llenar los datos requeridos para la boleta		
6	Emitir y entregar boleta al cliente		
7	Despedirlo cordialmente		
Nota: el tiempo del procedimiento es aproximadamente de 5 minutos.			

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Páginas	1 - 12

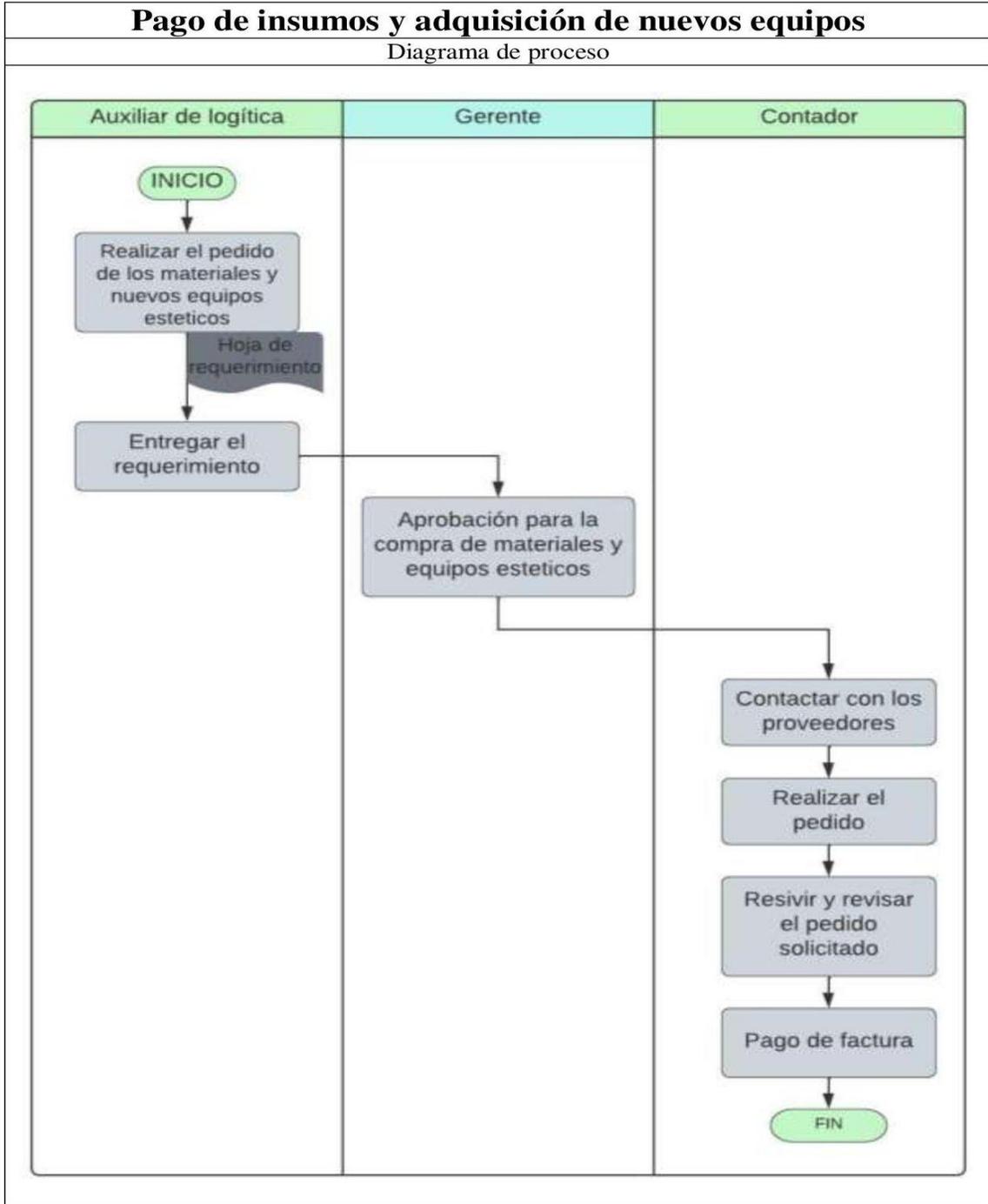


Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12

Procedimiento:	Pago de insumos y adquisición de nuevos equipos
Área:	
Revisado por:	El gerente
Elaborado por:	El autor

Pago de insumos y adquisición de nuevos equipos			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Realizar el requerimiento de materiales y nuevos equipos, mediante el correo electrónico.	Auxiliar de logística	Hoja de requerimiento
2	Entregar el requerimiento solicitado		
3	Aprobación para la compra de materiales y equipos estéticos	Gerente	Hoja de requerimiento
4	Contactar con los proveedores	Contador	Factura
5	Realizar el pedido		
6	Recibir y revisar el pedido solicitado		
7	Pago de la factura		
Nota: el tiempo del procedimiento es aproximadamente de 24 horas.			

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12

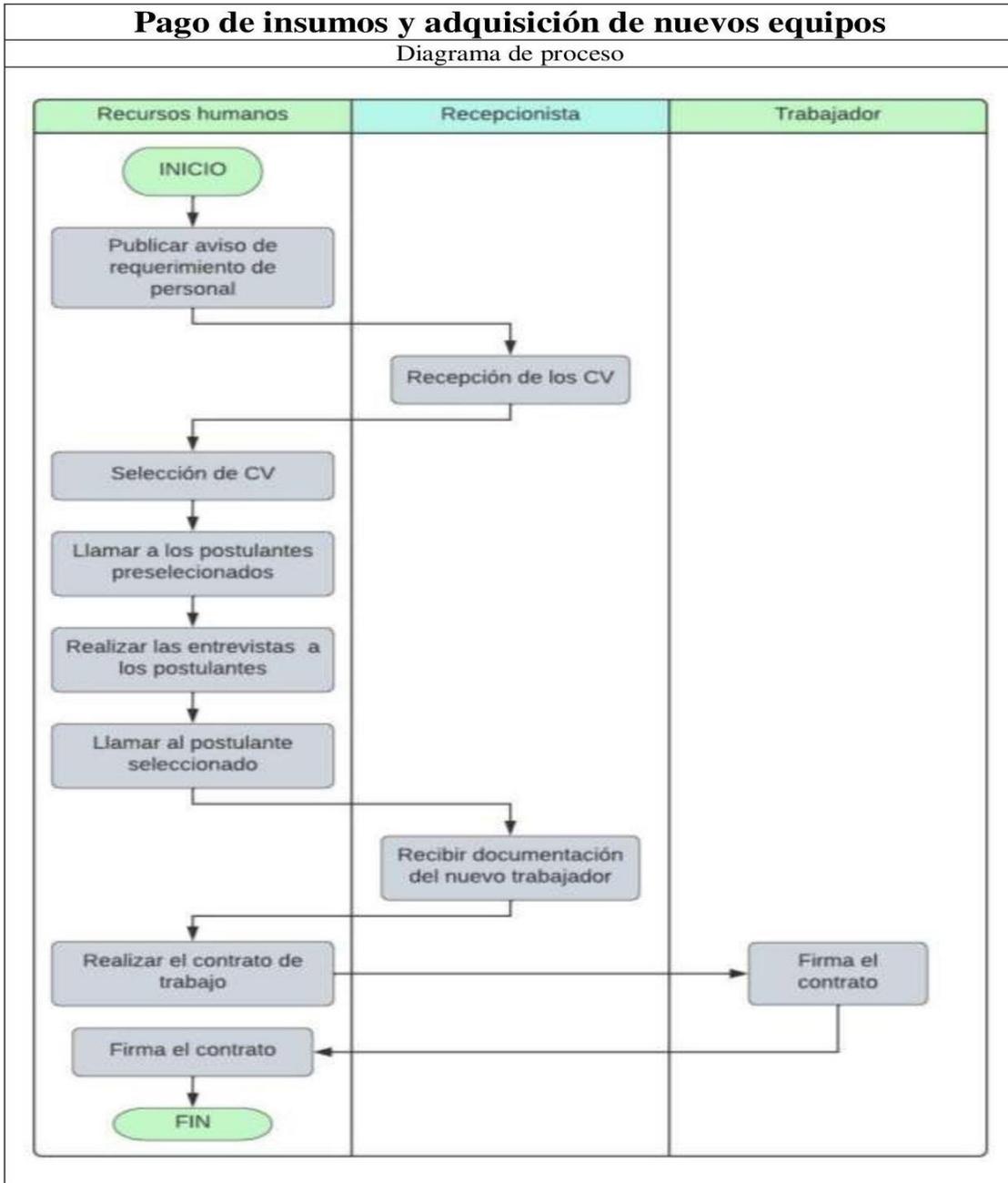


Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Páginas	1 - 12

Procedimiento:	Contratación de personal
Área:	Recursos humanos
Revisado por:	El gerente
Elaborado por:	El autor

Contratación de personal			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Publicar aviso de solicitud de personal	Recursos humanos	Convocatoria
2	Recibir los CV de los postulantes	Recepcionista	Hoja de vida
3	Selección de CV, que cumplan el perfil de puesto.	Recursos humanos	Hoja de vida
4	Llamar a los aspirantes preseleccionados del puesto		
5	Realizar la entrevista de los postulantes.		
6	Llamar al postulante seleccionado para el puesto de trabajo		
7	Recibir los documentos del nuevo trabajador	Recepcionista	Hoja de vida
8	Realizar el contrato de trabajo	Recursos humanos	Contrato
9	Firmar contrato de trabajo	Trabajador	Contrato
Nota: el tiempo del procedimiento es aproximadamente de 5 días.			

Empresa de servicios ABC	Manual de procedimientos	Fecha	16/05/2022
		Versión	MP - 01
		Paginas	1 - 12



Evidencias de la propuesta - objetivo 2



Manual de puestos y funciones

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 – 23

1. OBJETIVO:

- El presente documento tiene como finalidad de establecer las funciones necesarias para que puedan ser cumplidas por cada uno de los trabajadores de la empresa, así mismo establecerán las responsabilidades que le compete a cada uno.
- Por otro lado, también especificara los puestos de trabajado de cada trabajador de la empresa.

2. ALCANCE:

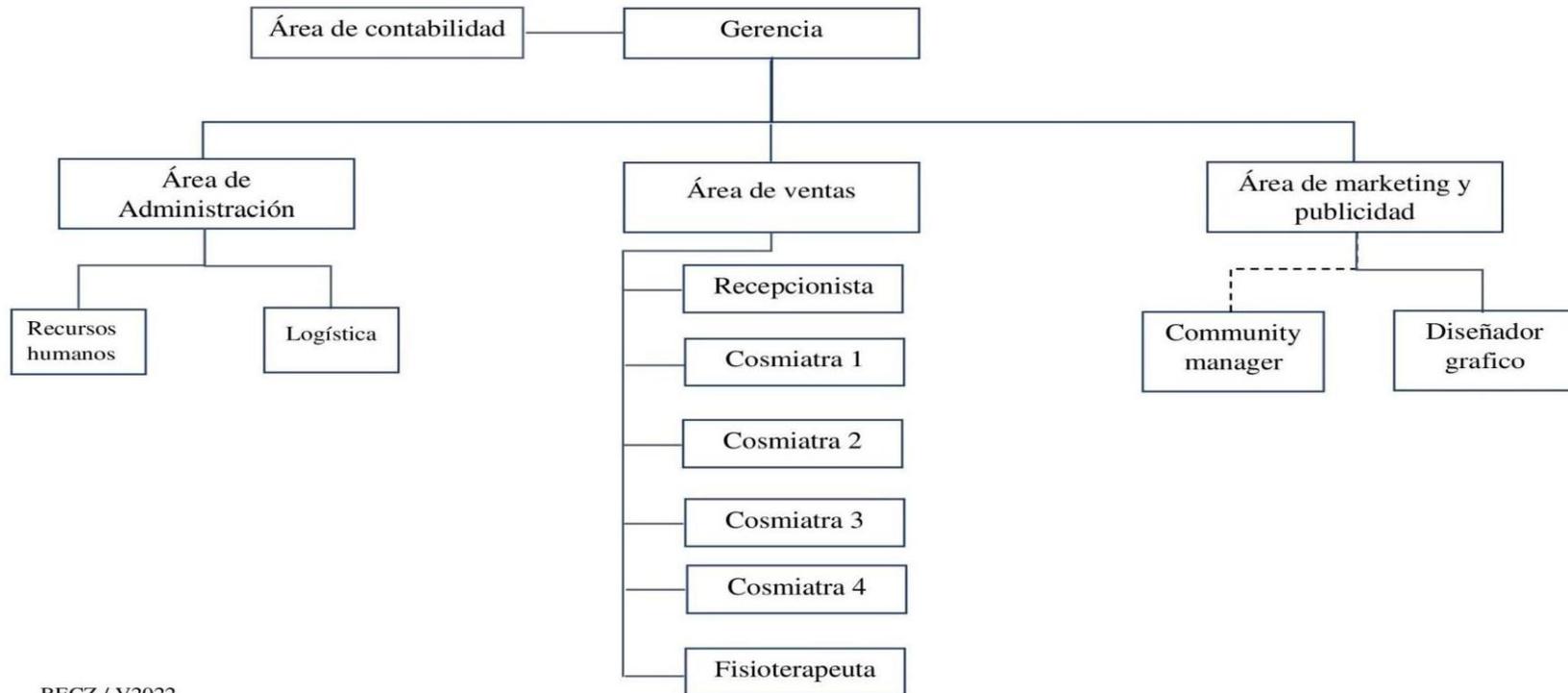
- El presente manual de puestos y funciones es de suma importancia y de uso obligatoria por cada uno de los trabajadores de la empresa.

3. ORGANIGRAMA JERARQUICO

4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23

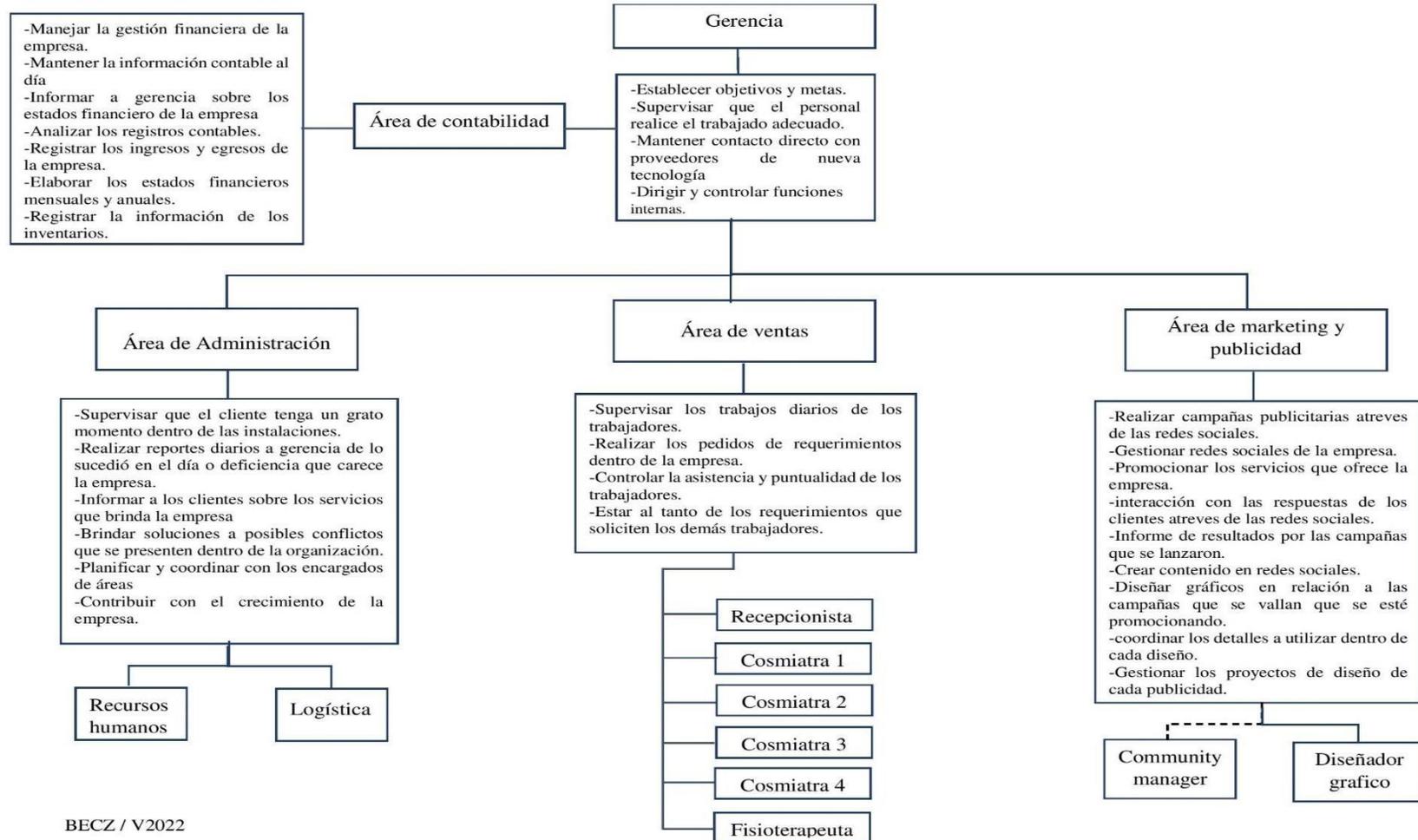
3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO ABC



BECZ / V2022

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 – 23

4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO ABC.



BECZ / V2022

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 01

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO		
Gerencia	Gerente	Breña
Nombre del cargo	Puesto	Lugar
Supervisa a:	Todos los mandos que están abajo	
Responde a:	Directorio	

Misión del cargo	Planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios que frese la empresa, así como lograr los objetivos establecidos dentro de la organización.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercer la representación Legal, Judicial y Extrajudicial de la Empresa. - Trabajar directamente con todos los niveles de la Organización. - Establecer objetivos y metas. - Establece y mantiene al día las políticas y normas de la empresa. - Buscar procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo. - Supervisar a todas las jefaturas de la empresa. - Mantener contactos directos con proveedores de nueva tecnología. - Planificar, organizar, dirigir y controlar la estructura organizacional a futuro. - Mantener contacto directo con cada uno de los clientes, para poder gestionar las apreciaciones y sugerencias, para buscar mejoras dentro de las atenciones. - Evaluación de resultados. 	
Formación	Nivel de instrucción	Superior
	Título requerido	- Administrador de empresas
	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Magister en dirección de empresa - Gestión empresarial
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel avanzado - Manejo de word nivel avanzado - Dominio de inglés intermedio. - Liderazgo. - Trabajo en equipo. - Comunicación efectiva. 	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 01

Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	03 años
	Experiencia adicional	01 años en cargos administrativos relacionada al rubro.
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de solucionar conflictos. - Conocimientos básicos en contabilidad. - Habilidades en organización y dirección. - Orientación a los resultados. - Manejo de presupuestos. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Exigencias	Edad	30 a 50 años
	Sexo	Ambos
	Estado civil	Todos
Horas de trabajo	40 - 48 a la semana	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	2500 a 3000 soles	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0201

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO		
Contabilidad	Contendor	Breña
Nombre del cargo	Puesto	Lugar
Supervisa a:	Recepcionista / cajera	
Responde a:	Gerencia	

Misión del cargo	Llevar la contabilidad oportunamente de la empresa, con la finalidad de perder llevar un control adecuando con la información financiera.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la gestión financiera de la empresa. - Mantener la información contable al día - Informar a gerencia sobre los estados financiero de la empresa - Analizar los registros contables. - Registrar los ingresos y egresos de la empresa. - Elaborar los estados financieros mensuales y anuales. - Registrar la información de los inventarios. - Plantear procedimientos de información financiera. 	
Formación	Nivel de instrucción	Superior
	Título requerido	Contador público colegiado
	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Finanzas - Administración - Cursos y actualizaciones tributarias.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel avanzado - Manejo de word nivel avanzado - Dominio de inglés básico - Liderazgo - Trabajo en equipo. - Comunicación efectiva. - Alto nivel de responsabilidad. 	
Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	02 años

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0201

	Experiencia adicional	01 años en cargos similares
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad analítica. - Destrezas con las matemáticas. - Capacidad de solucionar conflictos. - Organización de información. - Habilidades en organización y dirección. - Manejo de presupuestos. - Balances - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Exigencias	Edad	25 a 50 años
	Sexo	Ambos
	Estado civil	Todos
Horario	De 9 am – 4 pm	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	1800 a 2000 soles	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0202

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO		
Administración	Administrador	Breña
Nombre del cargo	Puesto	Lugar
Supervisa a:	Recursos humanos	
Responde a:	Gerencia	

Misión del cargo	El administrador que trabaje para la empresa deberá de supervisar las funciones que realicen los trabajadores, además debe de coordinar las diligencias y operaciones de cada área.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar que el cliente tenga un grato momento dentro de las instalaciones. - Realizar reportes diarios a gerencia de lo sucedió en el día o deficiencia que carece la empresa. - Informar a los clientes sobre los servicios que brinda la empresa - Brindar soluciones a posibles conflictos que se presenten dentro de la organización. - Planificar y coordinar con los encargados de áreas - Contribuir con el crecimiento de la empresa. - Organizar los turnos de los trabajadores. - Realizar el requerimiento de materiales. - Mantener buen ambiente laboral entre todos los trabajadores. 	
Formación	Nivel de instrucción	Licenciado / bachiller
	Título requerido	Administrador
	Formación complementaria	Administración y dirección de empresas, gestión, recursos humanos.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel avanzado. - Manejo de word nivel avanzado. - Dominio de inglés básico. - Liderazgo. - Trabajo en equipo. - Alto nivel de responsabilidad 	
Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	01 año

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0202

	Experiencia adicional	01 años en cargos similares
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad analítica. - Excelente destreza para la redacción. - Capacidad de solucionar conflictos. - Organización de información. - Habilidades en organización y dirección. - Conocimiento en los sistemas de spa. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Exigencias	Edad	25 a 50 años
	Sexo	Ambos
	Estado civil	Todos
Horario	De 9 am – 4 pm	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	1800 a 2000 soles	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0301

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO	
Recepcionista / Cajera	Breña
Nombre del cargo	Lugar
Supervisa a:	Ninguno
Responde a:	Contador y administrador

Misión del cargo	Tener el primer contacto con los clientes que visiten nuestras instalaciones, recibirlos con un buen trato, así mismo brindar la información necesaria de nuestros servicios, y convencer a los clientes en adquirirlos.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Agendar citas de los clientes. - Confirmar asistencia de cada cliente. - Registro de clientes. - Saludar amablemente cada visita que se realice. - Brindar información a los clientes sobre los servicios que ofrecemos. - Proporcionar bebidas refrescantes o calientes a nuestros clientes. - Actualizar ficha de registro. - Mantener ordenada su área. - Mantener ordenada el área de folletos y revistas. - Responder a las llamadas telefónica y mensajes de WhatsApp. - Realizar los cobros de los clientes a través de: Yape, Plin, tarjetas divito o crédito, POS. - Reporte diario de caja. - Seguimiento posventa a nuestros clientes. 	
Formación	Nivel de instrucción	Técnica
	Título requerido	Secretariado o administración
	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Administración - Atención al cliente
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel intermedio. - Manejo de word nivel básico. - Dominio de inglés básico. 	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0301

	<ul style="list-style-type: none"> - Buena redacción. - Liderazgo. - Capacidad de solucionar posibles conflictos. - Buen trato a los clientes por teléfono. - Buena presencia, con el uniforme 	
Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	03 meses
	Experiencia adicional	No aplica
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad analítica. - Excelente destreza para la redacción. - Buen dominio de palabras, para poder comunicarse con los clientes. - Buen trabajo en equipo. - Organización de información. - Conocimiento en los sistemas de spa. - Compromiso con su trabajo. - Proactiva. - Mantener la confidencialidad - Responsabilidad. - Buen trato al cliente. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop Toshiba 	
Exigencias	Edad	20 a 30 años
	Sexo	Femenino
	Estado civil	Todos
Horario	De 11 am – 8 pm	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	950 a 1200 soles	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0302

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO	
Auxiliar de logística	Breña
Nombre del cargo	Lugar
Supervisa a:	Ninguno
Responde a:	Administración

Misión del cargo	El puesto de auxiliar de logística debe de brindar soluciones oportunas dentro del área de almacén, proporcionando el material para poder realizar el servicio, además mantener el de inventario de cada uno de los insumos.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de materiales. - Inventario de materiales en stock. - Registro de entrada y salida de materiales. - Recibir la compra de materiales. - Mantener completamente el orden dentro del almacén. - Realizar las compras de materiales faltantes. - Mantener el almacén bien abastecido. - Proponer idea de mejora continua. 	
Formación	Nivel de instrucción	Técnico
	Título requerido	Administración
	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de logística. - Gestión interna de almacén
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel intermedio. - Manejo de word nivel básico. - Capacidad para planifica y organizar - Buen trabajo en equipo. - Capacidad de solucionar posibles conflictos. - Alto nivel de responsabilidad. - Liderazgo. 	
Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	02 año

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0302

	Experiencia adicional	01 años en cargos similares
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad analítica. - Excelente destreza para la redacción. - Buen dominio de palabras con los proveedores. - Conocimiento en los sistemas de spa. - Compromiso con su trabajo. - Organización. - Proactividad. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Materiales	- Tablet	
Exigencias	Edad	20 a 40 años
	Sexo	Ambos
	Estado civil	Todos
Horario	De 2 pm – 8 pm	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	Mínimo	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0303

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO	
Diseñador grafico	Breña
Nombre del cargo	Lugar

Misión del cargo	Crear contenido visual para las redes sociales de la empresa, que estos puedan captar la atención de los clientes, manteniendo la esencia de la marca.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los segmentos de la empresa. - Realizar diseño de imágenes. - Captar la atención del público. - Mantener la esencia de los colores. - Crear contenido en redes sociales. - Diseñar imágenes en relación con las campañas que se vallan que se esté promocionando. - coordinar los detalles a utilizar dentro de cada diseño. - Gestionar los proyectos de diseño de cada publicidad. 	
Formación	Nivel de instrucción	Técnico
	Título requerido	Diseñador gráfico.
	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Artes visuales. - Artes graficas - Diseño gráfico.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel básico. - Manejo de word nivel básico. - Capacidad para planifica y organizar - Trabajo en equipo. - Catálogo de trabajos ya realizados. - Cumplir los plazos de entrega. - Edición de videos. 	
Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	03 año
	Experiencia adicional	01 años en cargos similares

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0303

Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Programar fechas para diseñar. - Tener ideas creativas. - Conocer su tema. - Conocimiento en los sistemas de spa. - Compromiso con su trabajo. - Dominio de herramientas. - Ser detallista con su trabajo. - Organización. - Proactividad. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Materiales	- Ninguno.	
Exigencias	Edad	20 a 30 años
	Sexo	Ambos
	Estado civil	Todos
Horario	No especificado	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	500 más comisiones	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0304

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO	
Community manager	Breña
Nombre del cargo	Lugar

Misión del cargo	Promover la imagen de la organización a través de las diferentes redes sociales que maneja la empresa.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar estrategias que ayuden a estar posiciones en el mercado. - Analizar y monitorear las redes sociales. - Realizar campañas publicitarias a través de las redes sociales - Gestionar redes sociales de la empresa. - Promocionar los servicios que ofrece la empresa. - interacción con las respuestas de los clientes atreves de las redes sociales. - Realizar seguimientos al público que interactúa mediante las redes sociales. - Contactar influencers para promocionar nuestra marca. - Programar campañas televisivas. - Informe de resultados por las campañas que se lanzaron. - Analizar a las otras marcas similar a nuestro rubro. 	
Formación	Nivel de instrucción	Técnico
	Título requerido	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñador gráfico. - Publicidad.
	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Artes visuales. - Artes graficas - Diseño gráfico.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel nivel básico. - Manejo de word nivel básico. - Ingles básico. - Capacidad para planifica y organizar - Trabajo en equipo. - Conocer de estrategias en redes sociales. - Conocer métodos de pagos en redes sociales. 	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0304

Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	04 año
	Experiencia adicional	01 años en cargos similares
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de estrategias en redes sociales. - Conocimiento en los sistemas de spa. - Tener buena ortografía y redacción. - Compromiso con su trabajo. - Destreza en la comunicación. - Dominio de herramientas. - Organización, planeación. - Tener ideas creativas. - Conocer su tema. - Capacidad de análisis. - Proactividad. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Materiales	- Ninguno.	
Exigencias	Edad	20 a 30 años
	Sexo	Ambos
	Estado civil	Todos
Horario	No especificado	
Tipo de contrato	No especificado	
Sueldo	500 soles	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0305

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO	
Cosmiatra	Breña
Nombre del cargo	Lugar

Misión del cargo	El puesto de Cosmiatra, brindará a nuestros clientes el cuidado de su estética personal, realizando tratamientos faciales ya que muchos de nuestros clientes buscan tener una piel más limpia, suave y radiante, además realizará tratamientos reductores entre otras actividades como mantener la belleza y la juventud de nuestros clientes, esto lo realizará a través de fórmulas magistrales y el uso de aparatología, también deberá hacer sentir a nuestro cliente un grato momento dentro de nuestras instalaciones.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar mediante las técnicas cosméticas. - Prevenir el envejecimiento precoz, de los clientes que nos visiten. - Explicar a los pacientes el tratamiento que se vayan a realizar. - Utilizar las aparatologías que utiliza para cualquier tratamiento. - Realizar tratamientos faciales, según el prototipo de piel de cada cliente. - Hidratación profunda mediante la exfoliación del rostro. - Realizar tratamientos corporales como: reductores, masajes linfáticos, mejorando la apariencia física de nuestros clientes. - Realizar masajes posoperatorios a nuestras clientas (cirugías estéticas) - Limpieza de cutis. - Colocar pestañas. - Optimizar los tiempos de procesos. - Realizar cejas microblading. - Solicitar sus materiales antes de la atención del cliente. - Llenar fichas de atención de cada cliente. - Mantener su cabina de trabajo limpia y ordenada. - Mantener protocolos de bioseguridad durante el tratamiento a realizar. 	
Formación	Nivel de instrucción	Técnico
	Título requerido	- Cosmiatra

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0305

	Formación complementaria	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidado de la piel - Cursos de cejas y pestañas.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de aparatología. - Conocer a fondo su profesión. - Capacidad para planifica y organizar - Trato amable. - Ingles básico. - liderazgo - Trabajo en equipo. - Buena presencia - Manejo de Excel nivel básico. - Manejo de word nivel básico. - Ingles básico. 	
Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	02 año
	Experiencia adicional	01 años en cargos similares
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en los sistemas de spa. - Compromiso con su trabajo. - Destreza en la comunicación. - Conocer su tema. - Capacidad de análisis. - Proactividad. - Capacidad de proporcionar soluciones. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Maquina IPL. - Maquina dermapen. - Maquina radiofrecuencia. - Mascara led. - Lampara led. - Punta de diamante. - Vacuumterapia - Hondas rusas. - Cavitador. - Entre otras. 	
Exigencias	Edad	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0305

		20 a 35 años
	Sexo	Femenino
	Estado civil	Todos
Horario	11 am – 8 pm de lunes a sábado	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	1200 soles	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0306

NOMBRE Y UBICACIÓN DEL PUESTO	
Fisioterapeuta	Breña
Nombre del cargo	Lugar

Misión del cargo	El puesto de fisioterapeuta dentro de nuestra empresa brindará terapias de bienestar y tratamientos de masajes profesionales para nuestros clientes (a), además ofrecerá toda la carta de tratamientos de realizamos.	
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer los servicios y tratamientos que brinda la empresa. - Masajes relajantes. - Masaje descontracturante - Drenaje linfático. - Realizar depilación con cera. - Solicitar sus materiales antes de la atención del cliente. - Llenar fichas de atención de cada cliente. - Mantener su cabina de trabajo limpia y ordenada. - Mantener protocolos de bioseguridad durante el tratamiento a realizar. - Informar cualquier suceso que se presente en horarios de trabajo. 	
Formación	Nivel de instrucción	Técnico
	Título requerido	- Fisioterapia y rehabilitación
	Formación complementaria	- Cursos de terapia física y rehabilitación.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de word nivel básico. - Ingles básico. - Capacidad para planifica y organizar - Trabajo en equipo. - Manejo de aparatología. - Conocer a fondo su profesión. - Trato amable. - liderazgo - Buena presencia 	

Empresa de servicio ABC	Manual de puestos y funciones	Versión	1
		Fecha	28/05/2022
		Página	1 - 23
		Código	MPF - 0306

Experiencia laboral	Experiencia en el cargo	02 año
	Experiencia adicional	01 años en cargos similares
Aptitudes y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en los sistemas de spa. - Compromiso con su trabajo. - Destreza en la comunicación. - Conocer su tema. - Capacidad de análisis. - Proactividad. - Capacidad de proporcionar soluciones. - Buen manejo de relaciones interpersonales. 	
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Maquina IPL. - Maquina dermapen. - Maquina radiofrecuencia. - Mascara led. - Lampara led. - Punta de diamante. 	
Exigencias	Edad	20 a 30 años
	Sexo	Femenino
	Estado civil	Todos
Horario	11 am – 8 pm de lunes a sábado	
Tipo de contrato	Determinado	
Sueldo	1000 soles	

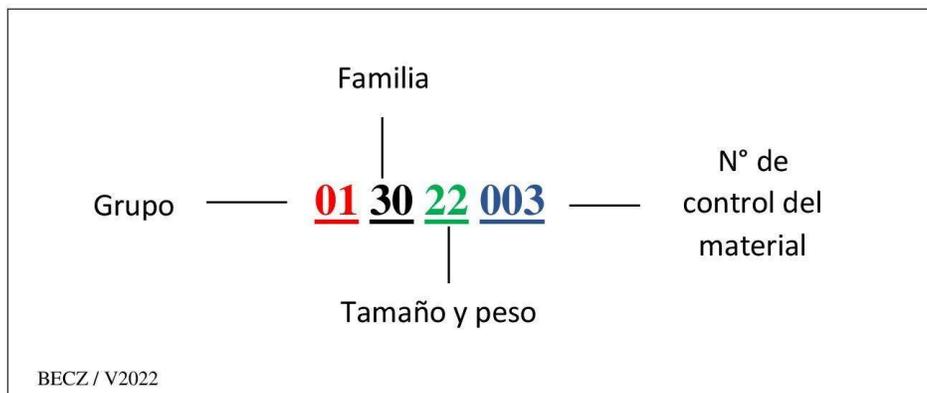
CODIFICACIÓN DE MATERIALES



**Empresa de servicios
ABC**

BECZ / V2022

Codificación de materiales



Para realizar la codificación de los materiales primero se procedió a dividir los materiales por grupos, seguidamente por familia, tamaño y peso del producto y finalmente por el número de control del material, como podemos observar en la parte de abajo a cada uno se le asignó un código representativo, gracias a ello se pudo agrupar y proporcionar un código final de los materiales.

Tomemos como ejemplo a uno de los materiales; que es la mascarilla plastificada con el código 01 30 22 004, los dos primeros números no indican que pertenece al grupo de las cremas; los dos números siguientes nos indican que pertenecen a la familia de mascarillas, así mismo el número 22 no indica que pertenece al peso y medida del producto, y por último los tres últimos dígitos corresponden al número de control que se le asignó a cada material. De esta manera se podrá tener un mayor control dentro del almacén de la empresa, así mismo se podrá tener un mejor registro al momento de la entrada y salida de los materiales.

Clasificación de los materiales

CLASIFICACIÓN DE MATERIALES		
N°	GRUPOS	CÓDIGO DE GRUPO
1	Crema	01
2	Jeringas y agujas	02
3	Insumos	03
4	Materiales de aseo	04

GRUPO CREMAS			CÓDIGO
1	Familia	Cremas hidratantes	10
2		Cremas reductoras	20
3		Mascarillas	30
4		Exfoliantes	40

GRUPO JERINGAS Y AGUJAS			CÓDIGO
1	Familia	Jeringas	110
2		Agujas	120

GRUPO INSUMOS Y MATERIALES DE ASEO			CÓDIGO
1	Familia	Líquidos	130
2		Paquetes	140

CODIFICACIÓN POR PESO Y TAMAÑO		
DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO	CÓDIGO
Kilogramos	KG	11
Gramos	G	22
Litros	L	33
Mililitros	ML	44
Centímetros	CM	55
talla	T	66

Lista de materiales codificados

N°	Materiales	Código
CREMAS: 01		
1	Crema hidratante	011011001
2	Crema reductora	012011002
3	Mascarilla plastificada	013022003
4	Mascarilla de menta	013022004
5	Mascarilla anticanónica	013022005
6	Mascarilla de chocolate	013022006
7	Leche limpiadora	014022007
8	Exfoliante	014033008
9	Protector solar	011022009
10	Tonificador	014033010
JERINGAS Y AGUJAS 02		
11	Jeringa de 20 ml	0211044011
12	Jeringa de 10 ml	0211044012
13	Jeringa de 5 ml	0211044013
14	Jeringa de 3 ml	0211044014

15	Jeringa de 1 ml	0211044015
16	Aguja hipodérmica de 30g x ½	0212022016
17	Aguja dermapen	0212022017
18	Agujas microblading	0212022018
19	Agujas cejas permanente	0212022019
20	Aguja de palomita o mariposa	0212022020
21	Vacutainer	0212022021
INSUMOS 03		
22	Lidocaína	0313022022
23	Peptonas	0313022023
24	Alcohol	0313033024
25	Alcohol en gel	0313033025
26	Tubos para plasma	0314055026
27	Perfiladores	0314055027
28	Quemadores	0313044028
29	Kit de rizado	0314055029
30	Planchado de cejas	0314055030
31	Cera para depilación fría	0314055031
32	Cera caliente	0314055032
33	Papel de planchado	0314022033
34	Pigmentos	0313044034
35	Anillos	0314011035
36	Algodón	0314011036
37	Guantes talla XS	0314066037
38	Guantes talla S	0314066038
39	esparadrapo	0314055039
40	Gel conductor	0313033040
MATERIALES DE ASEO 04		
41	Papel higiénico	0414055041
42	Papel toalla	0414055042
43	Pañitos húmedos	0414011043
44	Toallas higiénicas	0414022044
45	Sapolio	0413033045
46	Jabón de manos	0413033046
47	Ambientador	0414011047
48	Bolsas de basura	0414011048

Formato para retiro de materiales

N°	Material	Código	Cantidad	Área	Fecha	Nombre
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						

Anexo 3: Instrumentos cuantitativo

Cuestionario de la gestión administrativa de la empresa de servicio

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene referente a la gestión administrativa que está realizando la empresa. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA PLANEACIÓN					
1	¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que existe la planeación de los objetivos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que las estrategias empleadas se desarrollan de manera exitosa?	1	2	3	4	5
4	¿Desde su punto de vista considera que la empresa tiene clara las proyecciones a futuro?	1	2	3	4	5
5	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en la empresa?	1	2	3	4	5

SUB CATEGORÌA ORGANIZACIÓN						
6	¿Conoce cuál es el organigrama de la empresa?	1	2	3	4	5
7	¿Existe una buena distribución del personal al momento de delegar las funciones?	1	2	3	4	5
8	¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Se organizan los procedimientos administrativos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la gerencia?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA DIRECCIÓN						
11	¿Cree usted que hay buen liderazgo dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
12	¿Existe motivación al personal que labora en la empresa?	1	2	3	4	5
13	¿Existe buena relación entre los trabajadores de la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que hay buena comunicación en la empresa?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA CONTROL						
15	¿Existe evaluación al personal en las funciones que realizan?	1	2	3	4	5
16	¿Cree usted que hay una buena supervisión dentro de las áreas de la empresa?	1	2	3	4	5
17	¿Cree que la empresa ha aumentado su rentabilidad en los últimos años?	1	2	3	4	5
18	¿Existen estrategias centradas en el crecimiento de la empresa?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumentos cualitativos

Guía de entrevista

Datos:

Puesto de trabajo	
Código de entrevista	
Fecha	
Lugar de entrevista	

N ^o	Subcategoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Planeación	Objetivo Estrategias Visión	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?
2	Organización	Estructura organizacional Procedimientos División de trabajo	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?
3	Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización?
4			¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?

5	Control	Evaluación Supervisión Crecimiento organizacional	¿Qué tipo de supervisión se realiza dentro de la empresa, que ayude a alcanzar los objetivos?
---	---------	---	---

Anexo 5: Base de datos

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	3	3	2	3	4	5	5	3	4	5	2	5	3	4	2	4	3
2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	3
3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	2	5	4	5	3	4	3	4	4
4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	2	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4
6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
8	3	4	2	2	2	1	2	1	3	3	3	2	4	4	1	2	3	2
9	4	3	4	5	4	4	5	5	3	2	5	4	4	3	3	2	4	4
10	4	4	3	5	4	2	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3
11	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4
13	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3
14	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3
15	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	2	4	4
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	2	3	3	4
17	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	5	3
18	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	4	3
19	3	4	4	3	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4
20	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
21	4	3	3	5	4	4	3	5	2	1	5	4	4	4	3	3	4	3
22	4	3	4	5	3	2	4	4	3	2	5	4	4	3	4	2	5	5
23	3	4	3	4	2	1	3	4	3	1	4	3	3	3	2	3	4	5
24	4	3	3	2	3	2	4	4	3	1	4	4	3	3	2	2	3	2
25	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	2
26	4	3	3	3	2	3	4	3	3	1	4	4	3	3	2	3	5	3
27	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2
28	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	1	4	2
29	4	3	4	5	3	3	4	4	2	2	5	3	4	3	3	2	4	2
30	4	4	2	4	3	2	5	4	2	3	5	4	4	3	2	2	4	5
31	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	5	4	4	5	3	2	4	2
32	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	4	3
33	3	4	5	3	2	1	3	4	3	5	5	4	4	4	2	1	4	5
34	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	5	4	4	2	3	3	2
35	2	3	4	3	2	1	4	4	2	3	5	4	3	4	3	2	3	4
36	4	5	5	5	3	2	3	1	5	1	2	4	4	3	5	4	2	5
37	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3
38	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2
39	2	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	4	3	3	1	2	3	3
40	3	2	3	4	1	1	3	3	3	2	4	4	5	3	2	3	4	3

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

Resultados de Entrevistas

Puesto de trabajo	Jefe de personal
Código de entrevista	Entrevistado 1 (Entrev. 1)
Fecha	04/04/2022
Lugar de entrevista	La empresa

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?	Seguir creciendo como empresa para poder ser líderes dentro del mundo laboral, brindar los mejores servicios a nuestros clientes para poder tener nuevos clientes en la empresa.
2	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?	Puedo observar un déficit en la estructura debido a que no hay buena delegación de funciones en gerencia, muchas veces se toman decisiones apresuradas o del momento, ocasionando descoordinación con las funciones encargadas a los empleados.
3	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización?	Considero que si existe un buen liderazgo porque entre todos hacemos que nuestro ambiente laboral sea muy dinámico, cuando trabajamos en conjunto sentimos que podemos brindar un mejor servicio a los clientes.
4	¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?	Definitivamente mantener un diálogo más asertivo, escuchando a cada uno de los trabajadores escuchando todas las inquietudes que ellos presenten.
5	¿Considera usted que la empresa ha tenido crecimiento dentro de los años que viene laborando?	Si realizamos una comparación desde el inicio de la empresa se puede apreciar un crecimiento en cuanto a la captación de nuevos clientes y en la infraestructura para brindar mejor calidad de atención a sus clientes.

Puesto de trabajo	Administrador
-------------------	---------------

Código de entrevista	Entrevistado 2 (Entrev. 2)
Fecha	04/04/2022
Lugar de entrevista	La empresa

N ^o	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?	Desde mi punto de vista, el principal objetivo es poder llevar una buena administración y gestión dentro de la empresa para poder seguir creciendo y mantener una buena rentabilidad. Por otro lado, seguir brindando una buena atención a cada uno de los clientes.
2	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?	En cuanto a la estructura organizacional no está definida correctamente porque se logró apreciar una mala estructura debido a que muchas veces los dueños cruzan información en cuanto a las decisiones que toman.
3	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización?	Si porque con los trabajadores hay una buena comunicación y se realiza el trabajo más ameno, manteniendo la integridad de cada uno de los empleados, logrando que las metas de la empresa sean muy favorables.
4	¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?	Tener un diálogo más adecuado y directo con gerencia para poder exponer dudas e inquietudes que se puedan presentar en temas laborales, esto definitivamente nos hará tener una confianza más cercana entre los trabajadores y gerencia.
5	¿Considera usted que la empresa ha tenido crecimiento dentro de los años que viene laborando?	Efectivamente si presenta un crecimiento organizacional en diversos puntos como el tema financiero, infraestructura y en la adquisición de nuevas herramientas de trabajo.
Puesto de trabajo		Contador

Código de entrevista	Entrevistado 3 (Entrev. 3)
Fecha	04/04/2022
Lugar de entrevista	La empresa

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?	Lograr que la empresa siga creciendo oportunamente con una buena gestión en diferentes puntos estratégicos de la organización y así poder ser la empresa líder en el mercado.
2	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?	Bastante desordenada, porque no se puede definir una correcta estructura debido a que existen dos dueños, por lo general las decisiones tomadas son diferentes, podría considerar que no hay un trabajo de equipo entre ellos.
3	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización?	Tenemos en cuenta que si existe buen liderazgo dentro de la empresa debido a que la encargada del personal lidera su grupo de trabajo oportunamente manteniendo una buena motivación del personal haciendo que trabajen de manera más organizada.
4	¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?	Debemos de planificar todas las decisiones o acuerdos con los directivos para poder plasmarlos a todos los trabajadores, y de este modo poder mejorar la comunicación en toda la empresa.
5	¿Considera usted que la empresa ha tenido crecimiento dentro de los años que viene laborando?	Analizando desde el punto financiero de la empresa, si se puede apreciar un ligero incremento económico, sobre todo en los dos últimos años pese a la pandemia que se presentó, por otro lado, se nota mejora en la infraestructura de la empresa.

Anexo 7: Pantallazo atlas. Ti

The screenshot shows the ATLAS.ti software interface. The top menu bar includes options like Archivo, Inicio, Buscar & Codificar, Analizar, Importar & Exportar, Herramientas, Ayuda, Documento, and Vista. Below the menu is a toolbar with various icons for document management and analysis.

The main workspace is divided into three sections:

- Explorador del proyecto (Project Explorer):** Located on the left, it shows a tree view of the project structure, including 'Tesis_Cruz', 'Documentos (1)', 'Códigos (16)', 'Memos (0)', 'Redes (5)', 'Grupos de documentos (0)', 'Grupos de códigos (5)', 'Grupos de memos (0)', 'Grupos de redes (0)', and 'Transcripciones de multimedia (0)'. A search bar is at the top of this pane.
- Documento (Document):** The central area displays a document titled 'D 1: Entrevistados'. It contains a table with four rows of interview data. The first two columns are 'Preguntas' (Questions) and 'Respuestas' (Answers). The text is partially visible, showing questions about company objectives, organizational structure, leadership, and execution strategies.
- Explorar & Analizar (Explore & Analyze):** The right-hand pane shows a network of coded concepts. Each concept is represented by a colored bar with a yellow diamond icon. The concepts are organized into clusters, with labels like '1:1 Seg...', '1:2 brindar...', '1:3 Puedo o...', '1:4 mu...', '1:5 ocasiona...', '1:6 Consider...', '1:7 cuando...', and '1:8 Def...'. The concepts include:
 - C1.1.1 Objetivos
 - C1.1.2 Estrategias
 - C1.1.3 Visión
 - C1.2.1 Estructura organizacional
 - C1.2.2 División de trabajo
 - C1.2.3 Procedimientos
 - C1.3.1 Liderazgo
 - C1.3.2 Motivación
 - C1.3.3 Comunicación
 - C1.4.3 Crecimiento organizacio...

At the bottom of the window, there is a Windows taskbar with the search bar, system tray, and taskbar icons. The system tray shows the date and time as 14:43 on 7/04/2022, and the weather as 19°C Nublado.

Tesis_Cruz - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Crear códigos Nueva carpeta Crear grupo Crear código inteligente Crear grupo inteligente Crear instantánea Duplicar códigos Renombrar códigos Eliminar Editar comentario Editar código inteligente Abrir administrador de grupos Cambiar color Fusionar códigos Dividir Mostrar en la red Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Informe Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar & Analizar

Explorador del proyecto Tesis_Cruz

- Documentos (1)
- Códigos (16)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Comentario: No hay nada que mostrar.

16 códigos

Administrador de códigos

Buscar grupos de códigos

Buscar entidades

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por
Categoría Gestión administrativa (16)	C1.1.1 Objetivos	13	0	[Categoría Gestión administrativa] [Planeación]	Beyby Cruz
Control (3)	C1.1.2 Estrategi...	19	0	[Categoría Gestión administrativa] [Planeación]	Beyby Cruz
Dirección (3)	C1.1.3 Visión	10	0	[Categoría Gestión administrativa] [Planeación]	Beyby Cruz
Organización (3)	C1.2.1 Estructu...	12	0	[Categoría Gestión administrativa] [Organización]	Beyby Cruz
Planeación (3)	C1.2.2 División...	6	0	[Categoría Gestión administrativa] [Organización]	Beyby Cruz
	C1.2.3 Proce...	13	0	[Categoría Gestión administrativa] [Organización]	Beyby Cruz
	C1.3.1 Liderazgo	17	0	[Categoría Gestión administrativa] [Dirección]	Beyby Cruz
	C1.3.2 Motivaci...	3	0	[Categoría Gestión administrativa] [Dirección]	Beyby Cruz
	C1.3.3 Comuni...	20	0	[Categoría Gestión administrativa] [Dirección]	Beyby Cruz
	C1.4.1 Evaluaci...	10	0	[Categoría Gestión administrativa] [Control]	Beyby Cruz
	C1.4.2 Supervis...	8	0	[Categoría Gestión administrativa] [Control]	Beyby Cruz
	C1.4.3 Crecimi...	13	0	[Categoría Gestión administrativa] [Control]	Beyby Cruz
	SC1.1 Planeación	0	0	[Categoría Gestión administrativa]	Beyby Cruz
	SC1.2 Organiza...	0	0	[Categoría Gestión administrativa]	Beyby Cruz
	SC1.3 Dirección	0	0	[Categoría Gestión administrativa]	Beyby Cruz

Distribución de códigos por documentos

144

D 1: Entrevistados

19°C Nublado 14:46 7/04/2022

Tesis_Cruz - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrador de grupos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Grupos de códigos

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Mostrar en la red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto

Tesis_Cruz

- Documentos (1)
- Códigos (16)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Administrador de grupos de códigos

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Categoría Gestión administrativa	16	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:47	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:47
Control	3	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:21	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:21
Dirección	3	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:20	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:20
Organización	3	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:20	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 21:20
Planeación	3	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 20:38	Beyby Cruz Zarate	6/04/2022 20:38

Códigos en grupo:

Nombre

Códigos no en grupo:

- C1.1.1 Objetivos
- C1.1.2 Estrategias
- C1.1.3 Visión
- C1.2.1 Estructura organizacional
- C1.2.2 División de trabajo
- C1.2.3 Procedimientos

Comentario:

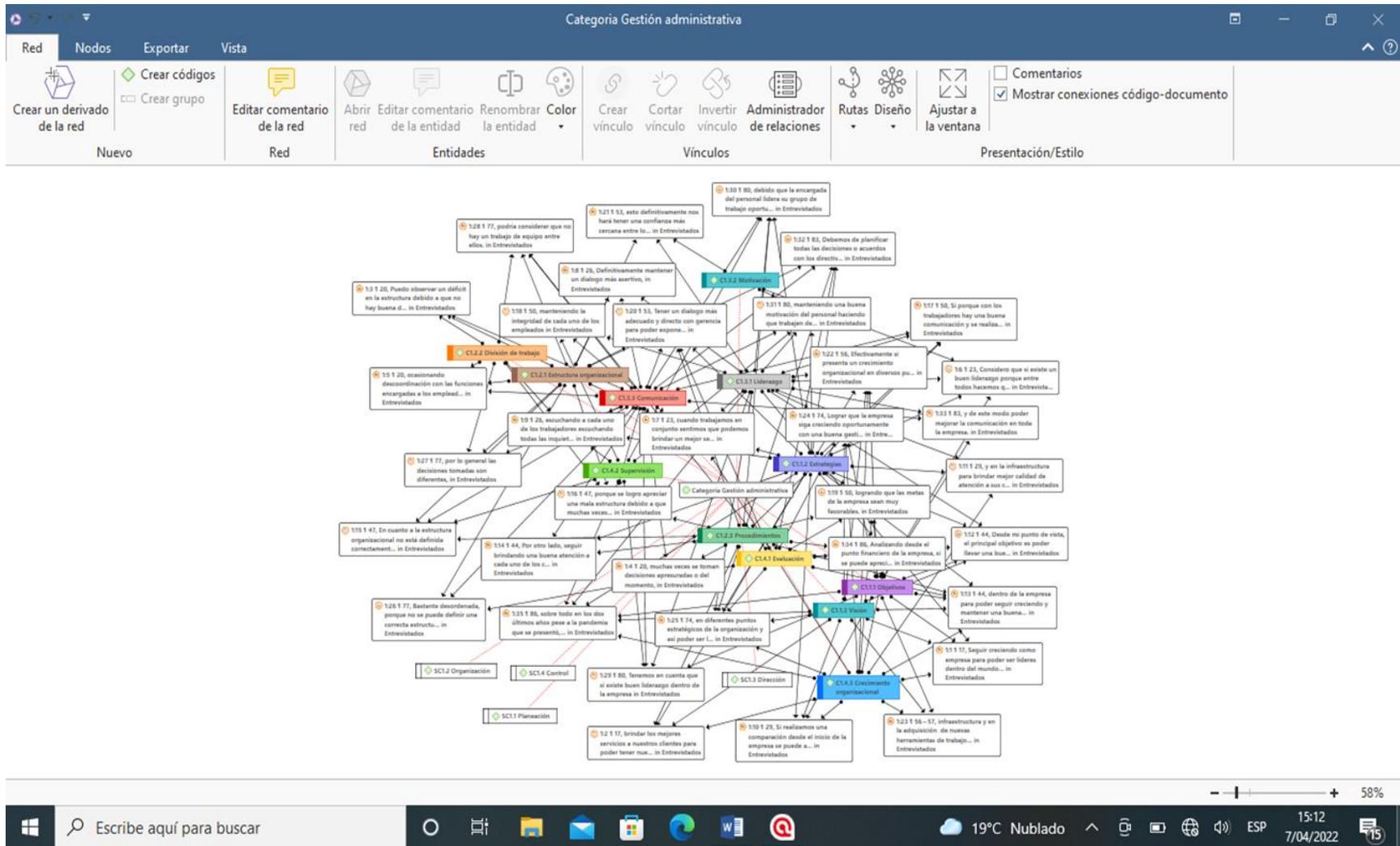
No hay nada que mostrar.

No se han seleccionado grupos (o se ha seleccionado más de un grupo).

5 grupos de códigos 0 códigos en grupo 16 no en grupo

Escribe aquí para buscar

19°C Nublado 14:47 7/04/2022



Anexo 8: Validación de propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de un diseño organizacional para optimizar la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022

Nombre de la propuesta: Diseño organizacional

Yo, María del Carmen D'Angelo Panizo identificada con DNI Nro. 17917596. Especialista en Negocios. Actualmente laboro en Universidad Wiener. Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N.º	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	x		x		x			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	x		x		x			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	x		x		x			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	x		x		x			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	x		x		x			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	x		x		x			

7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	x		x		x			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	x		x		x			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	x		x		x			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	x		x		x			

Y después de la revisión opino que:

1. Es una buena propuesta para optimizar resultados. en base de lograr eficiencia.

Es todo cuanto informo;

18/06/2022



Firma

Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítem	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones																			
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																								
Sub categoría 1: Planeación		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																			
Indicador 1: Objetivos		<p>El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría. La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p>																																							
1.	¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?																																								
2.	¿Cree usted que existe la planeación de los objetivos dentro de la empresa?																																								
Indicador 2: Estrategias		<p>La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p>																																							
3.	¿Se plantean estrategias dentro de la empresa para cumplir con lo planificado?																																								
Indicador 3: Visión		<p>La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p>																																							
4.	¿Desde su punto de vista considera que la empresa tiene clara las proyecciones a futuro?																																								
5.	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en la empresa?																																								
Sub categoría 2: Organización		<p>La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p>																																							
Indicador 4: Estructura organizacional																																									
6.	¿Conoce cuál es el organigrama de la empresa?																																								
7.	¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la gerencia?																																								
Indicador 5: Procedimientos		<p>La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p>																																							
8.	¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa?																																								
		<p>La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.</p>																																							
																						<p>Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.</p>																			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	09-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

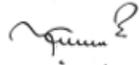
Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítem	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																					
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																										
Sub categoría 1: Planeación		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
Indicador 1: Objetivos		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.				4				4					4																												
1.	¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?																					4																					
2.	¿Cree usted que existe la planeación de los objetivos dentro de la empresa?																					4																					
Indicador 2: Estrategias																						El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.					4				4					4							
3.	¿Se plantean estrategias dentro de la empresa para cumplir con lo planificado?																																										4
Indicador 3: Visión		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4				4					4							Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
4.	¿Desde su punto de vista considera que la empresa tiene clara las proyecciones a futuro?																						4																				
5.	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en la empresa?																						4																				
Sub categoría 2: Organización		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4				4					4																												
Indicador 4: Estructura organizacional																							El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4				4					4							
6.	¿Conoce cuál es el organigrama de la empresa?																																										4
7.	¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la gerencia?																																										4
Indicador 5: Procedimientos																							El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4				4					4							
8.	¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa?	4																																									

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	María del Carmen D'Angelo Panizo	DNI N°	17917596
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	949762827
Años de experiencia	37	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría en administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	10-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

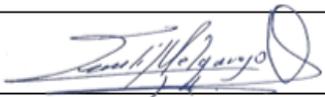
Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones					
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.										
Sub categoría 1: Planeación		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.					
Indicador 1: Objetivos		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.																									
1.	¿Sabe cuáles son los objetivos dentro de la organización?																					4		4	4	4	
2.	¿Cree usted que existe la planeación de los objetivos dentro de la empresa?	4	4	4	4																						
Indicador 2: Estrategias		La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																									
3.	¿Se plantean estrategias dentro de la empresa para cumplir con lo planificado?																						4	4	4	4	
Indicador 3: Visión		No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																									
4.	¿Desde su punto de vista considera que la empresa tiene clara las proyecciones a futuro?																						4	4	4	4	
5.	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en la empresa?																						4	4	4	4	
Sub categoría 2: Organización		La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.					
Indicador 4: Estructura organizacional																											
6.	¿Conoce cuál es el organigrama de la empresa?	4	4	4	4																						
7.	¿Tiene conocimiento de las actividades que realiza la gerencia?	4	4	4	4																						
Indicador 5: Procedimientos		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																									
8.	¿Conoce cuáles son los procedimientos que realiza la empresa?																						4	4	4	4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Victoria Gardí Melgarejo	DNI N°	04066364
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	965048970
Años de experiencia	16	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctora		
Metodólogo/ temático	Asesor temático	Lugar y fecha	Lima 12 de abril del 2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL PERSONAL,
ADMINISTRADOR Y CONTADOR**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?	X		X		X			
2	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?	X		X		X			
5	¿Qué tipo de supervisión se realiza dentro de la empresa, que ayude a alcanzar los objetivos?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	09-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



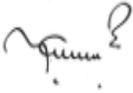
**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL PERSONAL,
ADMINISTRADOR Y CONTADOR**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ²		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?	X		X		X			
2	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?	X		X		X			
5	¿Qué tipo de supervisión se realiza dentro de la empresa, que ayude a alcanzar los objetivos?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos	María del Carmen D'Angelo Panizo	DNI N°	17917596
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	949762827
Años de experiencia	37	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría en administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	10-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

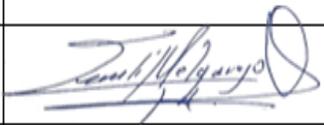
**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL PERSONAL,
ADMINISTRADOR Y CONTADOR**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos dentro de la empresa?	X		X		X			
2	¿Cómo observa la estructura organizacional de la empresa, al momento de establecer funciones a los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Usted cree que existe un buen liderazgo dentro de la organización? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Cuáles son las estrategias para ejecutar una buena comunicación entre gerencia y trabajadores?	X		X		X			
5	¿Qué tipo de supervisión se realiza dentro de la empresa, que ayude a alcanzar los objetivos?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos	Victoria Gardí Melgarejo	DNI N°	04066364
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	965048970
Años de experiencia	16	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctora		
Metodólogo/ temático	Asesor temático	Lugar y fecha	12 de abril del 2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

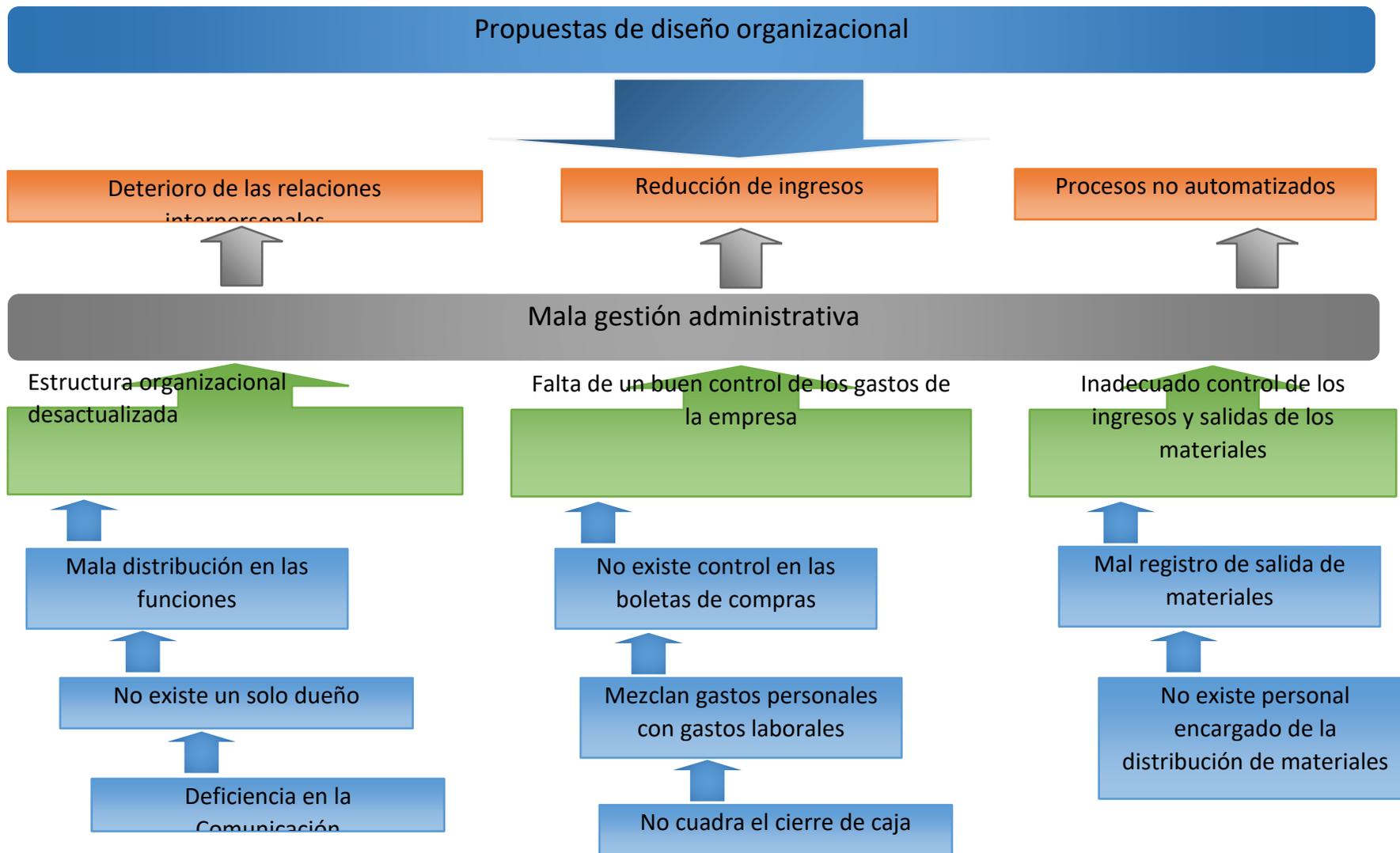
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Gestión Administrativa, mejora	Palabras claves del informe	Gestión Administrativa, Pymes	Palabras claves del informe	Gestión, control Administración
Título del informe	Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato	Título del informe	Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador	Título del informe	Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana
<p>En un estudio Ecuatoriano se verificó que la gestión administrativa es el procedimiento de mantener y diseñar un núcleo en la que los colaboradores desarrollan oportunamente todos los objetivos, en efecto lo más importante en esta actividad es tener un buen diseño de mejoras que cooperen con la toma de decisiones oportunas para el desarrollo de los objetivos, los problemas presentados dentro de la investigación se presentan en la gestión administrativa: falta de apoyo en los niveles gerenciales, falta de ideas en los ejecutivos de la empresa, así mismo existe una mala comunicación en la organización (Verdesoto et al., 2018).</p>		<p>En Ecuador, se evidenció que la gestión administrativa tiene una gran relevancia en las pequeñas empresas, debido a que esta ayudará con el crecimiento de las empresas, identificando cuales son las necesidades de cada una de las empresas, por tal motivo se ahondará desde el interior de las pymes observado las deficiencias para lograr corregirlas, también se contempla las fortalezas y debilidades que presenten las pymes para ser atendidas por cada área. Por otro lado, se detecta que las pymes no evidencian un buen diagnóstico integral de la organización, así mismo, no se conoce la situación actual en que están operando las organizaciones. Por lo tanto, una de las soluciones es orientar a los empresarios que planteen nuevas y buenas estrategias para que ellos puedan apreciar mejores resultados y mayor rentabilidad en las pymes (Gavilánez et al., 2018).</p>		<p>En un informe de la ciudad de Cuenca, se afirma que la gestión administrativa clásica ocasiona ciertos parámetros de paradigmas en el desarrollo de la empresa, pese a que estas estén funcionando de manera formal, se evidencia que existen problemas con los controles en las estrategias y que la entidad no cuenta con un manual de funciones. Por tal motivo, se busca brindar capacitaciones a todos los trabajadores de todas las áreas ejecutivas para que tomen conciencia de la gran importancia de la gestión administrativa, porque con una buena práctica tendremos crecimiento dentro de la organización (Zamora et al., 2019).</p>	
Evidencia del registro en Ms word	(Verdesoto y otros, 2018)	(Gavilanez y otros, 2018)		(Zamora y otros, 2019)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Gestión, objetivos, estrategias	Palabras claves del informe	Gestión, sistemas, Sistemas administrativos	Palabras claves del informe	Gestión Estrategias
Título del informe	Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía	Título del informe	Cambio de gestión administrativa en los gobiernos subnacionales y su incidencia en los sistemas administrativos: región Amazonas, 2018 – 2019	Título del informe	Satisfacción laboral en la gestión administrativa
Se evidencia que la gestión es un mecanismo que posee un rol significativo en el desempeño con el fin de lograr los objetivos y las metas de una empresa, empleando una buena estrategia. Por otro lado, se evidencia que dentro de la institución existen problemas en la gestión, esto se ve resaltado en de organización, planeamiento estratégico inoportuno y en el mal uso de los recursos que posee la institución (Zavaleta, 2021).		señaló cuáles son los efectos negativos dentro de la gestión administrativa de muchos gobiernos locales de Amazonas, es por ello, que se emplea el método Delphi, lo cual se plantea a algunos funcionarios de la región. Asimismo, se pudo evidenciar que existen un impacto negativo dentro de los sistemas administrativos de algunas áreas los gobiernos tales como: planeamiento estratégico, gestión de recursos humanos, contabilidad e inversión pública (Mori, 2021).		Saavedra y Delgado (2020) en su investigación manifestaron que el problema central está en la gestión administrativa la cual requiere de un buen plan que ayude a dirigir a la empresa, de tal manera se lograran las metas establecidas en la organización, así mismo obtendremos un mejor desempeño en la dirección, organización control y planificación. Esto sin duda alguna será de gran apoyo para los trabajadores de la organización, porque se sentirán más satisfechos con su trabajo y los objetivos cumplidos.	
Evidencia del registro en Ms word	(Zavaleta, 2021)	(Mori, 2021)		(Saavedra & Delgado, 2020)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub-causa	¿Por qué?	Problema general
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Causa 1 Estructura organizacional desactualizada	Sub causa 1 No existe un solo dueño	Por qué dos socios	Debido a que no existe un solo dueño dentro de la empresa se presenta una mala distribución de funciones ocasionando una comunicación pobre entre los dueños y los trabajadores, todo ello conlleva a observar una estructura organizacional desactualizada. En caso de no ser atendidas se tendrá como consecuencia un deterioro de las relaciones interpersonales. la mezcla de gastos personales con los gastos de la empresa por parte los dueños generan un mal control en las boletas de compras haciendo que la persona encargada de realizar los cobros le genere un desbalance al momento de realizar el cierre de caja, definitivamente esto genera un mal control en los gastos correspondientes a la empresa. De no poner énfasis en esto tendremos por consecuencia una reducción de ingresos. Así mismo no existe personal encargado de la distribución de los materiales, por ello se evidencia un mal registro de la salida de materiales, conlleva a tener un inadecuado control de los ingresos y salidas de los materiales. En caso de no ser atendidos se tendrá como consecuencia procesos no automatizados.
	Sub causa 2 Mala distribución en las funciones	No se organizan al momento de delegarlas No tienen cultura organizacional	
	Sub causa 3 Comunicación pobre	Por qué existen discrepancias Por qué los dos tienen formas distintas de dirigir	
Causa 2 Falta de un buen control de los gastos de la empresa	Sub causa 4 Mezclan gastos personales, con gastos laborales	Por qué se les antoja comprar algún gusto, lo pagan con caja chica. Por qué son los dueños	
	Sub causa 5 No existe control en las boletas de compras	Por qué no entregan boletas de algún material comprado Porque muchas veces no son generadas	
	Sub causa 6 No cuadra el cierre de caja	Por qué no tiene un buen manejo	
	Causa 3 Inadecuado control de los ingresos y salidas de los materiales	Sub causa 7 No existe personal encargado de la distribución de materiales	
Sub causa 8 Mal registro de salida de materiales		Por qué no son capacitados Por qué no es su función	

Matriz 5. Antecedente

Datos del antecedente internacional			
Título	Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes.	Metodología	
Autor	Juan Fernando Falconi Piedra Kléber Antonio Luna Altamirano William Henry Sarmiento Espinoza Celio Froilán Andrade Cordero	Enfoque	Cualitativo
Lugar	Cuenca	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	El objetivo de la investigación es indagar acerca de la gestión administrativa como herramienta para gerenciar procesos administrativos en una empresa Motocicletas y Ensamblajes, cuyo objetivo central es el ensamble, fabricación, comercialización y distribución de motocicletas.	Diseño	
Resultados	Los resultados permiten inferir que se deben mejorar los procesos desarrollados en cada uno de los departamentos que conforman la empresa y orientar sus actividades hacia la optimización, un mejor desenvolvimiento del personal, mejora en tiempos de entrega de información entre departamentos, entre otros.	Método	Inductivo, analítico sintético, lógico - histórico
		Población	103 individuos
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnica	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Falconi et al. (2019), en su estudio sobre la administración de los procesos a través de la gestión administrativa. Tuvo como objetivo averiguar sobre la gestión administrativa aplicándola como instrumento para dirigir dichos procesos de la empresa. El estudio utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con un método inductivo, analítico sintético, lógico – holístico. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 103 individuos. Dicha investigación obtuvo como resultados que se deben modificar los procesos de cada área de trabajo dentro de la organización, así mismo la empresa debe orientar todas sus actividades hacia un progreso futuro. De la presente investigación, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Falconi et al., 2019)		

Datos del antecedente internacional			
Título	The Impact of Knowledge Management, Administrative Management, Information Technology for E-Government Success	Metodología	
Autor	Titien Sulistiawaty Fajar Surahman Irma Irawati Puspaningrum Yanuar Wicaksono	Enfoque	Cuantitativo
Lugar	Indonesia	Tipo	Descriptiva
Año	2021		
Objetivo	Este estudio tiene como objetivo analizar los factores de éxito del Gobierno Electrónico relacionados con la Gestión del Conocimiento, la Gestión Administrativa y las Tecnologías de la Información.	Diseño	
Resultados	Los resultados encontraron que la tecnología de la información y la gestión administrativa afectaron positivamente el éxito del gobierno electrónico, pero la gestión del conocimiento no tuvo ningún efecto en el éxito del gobierno electrónico. La aplicación de este hallazgo de investigación es para resolver problemas de gestión.	Método	
		Población	100 gerentes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnica	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Sulistiawaty et al. (2021), consideraron en la investigación sobre el éxito del gobierno electrónico a través del impacto de la gestión y la tecnología. Tuvo como objetivo examinar los diversos elementos para lograr el éxito del gobierno electrónico. El estudio empleó un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 100 gerentes. Se obtuvo el resultado que la tecnología y la gestión repercutan oportunamente a favor de la prosperidad del gobierno electrónico. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Sulistiawaty y otros, 2021)		
Datos del antecedente internacional			

Título	Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López	Metodología	
Autor	Diana Katuska Peña-Ponce Kevin Milligan-Alvia Edison Galarza-Rodríguez	Enfoque	Enfoque
Lugar	Ecuador	Tipo	Tipo
Año	2022		
Objetivo	El objetivo del trabajo es desarrollar un diagnóstico sobre las condiciones actuales de cooperativa de mototaxi Puerto López, para ello se describe la presencia de las cooperativas de esta actividad económica, ya que esta es importante en la actualidad debido a las gestiones de su gran eficacia, cumpliendo un rol fundamental en el proceso de producción de servicios dirigidos a la satisfacción de la población y turistas que nos visitan, todos estos aspectos constituyen un encadenamiento de la actividad económica y generación de empleo.	Diseño	Diseño
Resultados	Resultados que el proceso de gestión administrativa es débil lo que repercute de forma negativa en la ejecución de las tareas, ya que a pesar de que en los últimos años ha tenido un leve crecimiento empresarial lo que le permiten mantenerse en el mercado, estos esfuerzos no son suficientes para hacer frente a la competencia.	Método	Método
		Población	Población
		Muestra	Muestra
		Unidades informantes	Unidades informantes
Conclusiones		Técnica	Técnicas
		Instrumentos	Instrumentos
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Peña et al. (2022), señalan en la investigación sobre el crecimiento empresarial de una asociación llevada a cabo en Ecuador. Tuvo como objetivo analizar cuáles eran las formas de trabajo de la asociación de mototaxi con el fin de realizar gestiones oportunas para su crecimiento. Asimismo, cumpliendo con la efectividad del servicio prestado a la población y turistas. En el estudio se emplea un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo, con un método inductivo y deductivo. Se utilizó la técnica de las encuestas y entrevistas, para un total de 30 socios. Se obtuvo como resultados que la gestión administrativa de la asociación de mototaxistas opera de manera inadecuada esto se evidencia en la encuesta que se realizó a los participantes donde un 90% indicó que no son capacitados en el área de gestión administrativa por esta razón se da a notar de forma negativa al momento de ejecutar las funciones dentro de la organización. Del presente estudio, se utiliza el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Peña y otros, 2022)		

Datos del antecedente internacional			
Título	Diseño organizacional de la empresa Limbikos S.A., Guayaquil 2019.	Metodología	
Autor	Villafuerte Galarza María José y Holguín Romero Kerlly Yuri	Enfoque	Mixto
Lugar	Guayaquil	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	Desarrollar un diseño organizacional para la empresa Limbikos S.A.	Diseño	
Resultados	mencionan que la organización debe involucrar más a su personal y que el diseño organizacional actual debe evolucionar o cambiar. Los cambios asociados al diseño organizacional comenzarían con una estrategia de capacitación, creación de un organigrama y un nuevo manual de procesos para esta organización. La gerencia general será quien decida la aprobación y la financiación de la propuesta mencionada	Método	
		Población	12 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	Gerente y jefe administrativo
Conclusiones		Técnica	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Villafuerte & Holguín, 2019) en la investigación sobre el diseño organizacional de una empresa. Tuvo como objetivo emplear correctamente el diseño organizacional para la empresa y de tal modo evidencia un correcto manejo de la organización. Asimismo, esta investigación utilizó un enfoque mixto que le ayudó a obtener los resultados cuantitativos y cualitativos, de tipo descriptiva. Utilizó la técnica de las encuestas empleada a 12 trabajadores de la empresa y la entrevista dirigida a dos unidades informantes como es el gerente de la empresa y el jefe administrativo. El estudio obtuvo como resultado que la empresa carece de deficiencia en la integración de su personal, además en el diseño organizacional que no es actualizado genera descoordinación al momento de realizar cualquier actividad dentro de la organización, por tal motivo el diseño organizacional requiere cambios enfocados en estrategias que ayuden a realizar una correcta reestructuración del diseño que actualmente tiene, además se elaborará un organigrama, se creará un nuevo manual de proceso y procedimiento que la empresa emplea. De la presente investigación, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Villafuerte & Holguín, 2019)		

Datos del antecedente internacional			
Título	Proposta de implementação de um sistema de gestão administrativa em segurança e saúde no trabalho em duas agroindústrias do município de Sousa, PB.	Metodología	
Autor	Anna Karyne Arruda Guedes	Enfoque	Cualitativa
Lugar	Sousa	Tipo	Descriptiva
Año	2018	Diseño	No experimental
Objetivo	El objetivo es analizar la existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en una agroindustria láctea y una agroindustria de helados y heladerías.	Método	Inductivo
Resultados	Los resultados de la investigación revelan que las industrias estudiadas no cuentan con los Sistemas de Gestión mencionados, sin embargo, cuentan con políticas en el área de seguridad y salud en el trabajo.	Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	.	Técnica	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Arruda (2018), en su investigación para crear un plan de gestión administrativa en dos empresas agroindustriales. Tuvo como objetivo observar el modelo de gestión que ya tenían las empresas agroindustriales, de tal manera brindar su aporte. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, con un método inductivo. Además, se hace el uso de la entrevista y cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación evidencian que dentro de las dos industrias no existe ningún tipo de sistema de gestión, por otro lado, se recalca que ambas si cuentan estrictas políticas de salud y seguridad en el trabajo. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Arruda, 2018)		

Matriz 5. Antecedente

Datos del antecedente nacional			
Título	Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020	Metodología	
Autor	Carlos Miguel Aguilar Saldaña, Gabriela del Pilar Palomino Alvarado Héctor Manuel Suarez Ríos	Enfoque	Cuantitativa
Lugar	Juanjuí	Tipo	Descriptivo - transversal
Año	2020		
Objetivo	El objetivo es determinar un modelo de control interno para mejorar la gestión de administración financiera de la Municipalidad.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	19 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	La Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres tiene una Gestión de administración financiera deficiente que supera el 70% de cumplimiento, debido a que no se proyecta, ni participan, ni se evalúan los flujos de caja. Como también, no cuenta con solvencia crediticia y los recursos directamente recaudados no se invierten en obras públicas; asimismo los ingresos captados no se depositan el mismo día lo que es un riesgo en la cautelo de los ingresos; aún más, para la cobra de las deudas no se realizan evaluación de los estados financieros para personas jurídicas	Técnica	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Aguilar et al. (2020), en su investigación sobre la satisfacción de las municipalidades en la gestión administrativa y financiera. Tuvo como objetivo proponer un patrón de control dentro las municipalidades para ver mejoras en la gestión administrativa. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo. Además, se utilizó la técnica de las encuestas para un total de 19 trabajadores. En esta investigación se concluye que existe un 70% de mala gestión financiera, esto es por consecuencia de una mala planificación al momento de ejecutar acciones dentro de cada una de las áreas, por consiguiente, se necesita establecer estrategias que puedan mantener una comunicación uniforme y efectiva con cada una de las áreas, para ejecutar decisiones oportunas dentro de la empresa. De la presente investigación se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Aguilar y otros, 2020)		
Datos del antecedente nacional			
Título	Gestión Administrativa en una empresa Industrial y Retail, Lima 2018	Metodología	

Autor	González Fernández Julio Manuel	Enfoque	Cuantitativo
Lugar	Lima	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	El objetivo de comparar la gestión administrativa de una empresa industrial y una empresa retail, con la finalidad de responder a la pregunta de si existen diferencias significativas entre ellas.	Diseño	Descriptivo comparativo
Resultados		Método	Hipotético deductivo
		Población	1408 trabajadores industrial 102 trabajadores retail
		Muestra	302 trabajadores industrial 81 trabajadores retail
		Unidades informantes	
Conclusiones	La conclusión de que no existen diferencias significativas en la gestión administrativa de ambas empresas. El estudio estadístico indicó que la gestión administrativa de ambas empresas fue regular.	Técnica	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Histogramas / Kruskal-Wallis
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Gonzales (2018), en su estudio sobre la gestión que emplean las organizaciones dedicadas al rubro industrial y retail. Tuvo como objetivo cotejar si existían diferencias en la gestión administrativa en dichas empresas. El método empleado es de enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo, con un diseño descriptivo comparativo, con un método deductivo. Además, se utilizó la técnica de encuestas con un total 1408 trabajadores industriales y 102 trabajadores retail, utilizando como muestra 302 trabajadores industriales y 81 trabajadores retail. Se concluye que ambos rubros de empresas mantienen una misma gestión administrativa, estas empresas están en constante adaptación y mejora continua en los cambios que puedan presentarse, por tal razón se evidencia que ambas organizaciones logran sus objetivos con éxito. De la presente investigación se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Gonzales, 2018)		

Datos del antecedente nacional

Título	Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019	Metodología	
Autor	Marleny Karina Ramos Mio	Enfoque	Cuantitativo
Lugar	Lima	Tipo	Mixto proyectiva
Año	2020		
Objetivo	La investigación tiene como objetivo proponer estrategias de políticas y procesos de gastos administrativos que permitan a la empresa reducir gastos a fin de tener resultados económicos para el crecimiento de la entidad.	Diseño	Descriptivo comparativo
Resultados		Método	Holístico
		Población	Inductivo y Deductivo
		Muestra	5 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la empresa comercial no cuenta con políticas de gastos administrativos que le permitan controlar adecuadamente sus gastos y optimizar sus recursos, así mismo, no cuenta con procesos administrativos y contables que faciliten la obtención de resultados consistentes en relación con el desarrollo de sus actividades económicas.	Técnica	
		Instrumentos	Entrevista
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ramos (2020), en su estudio sobre la productividad de una organización comercial utilizando la gestión administrativa. Tuvo como objetivo establecer un plan de políticas que ayuden a disminuir los gastos administrativos, para obtener mejores resultados en la organización. El estudio realizó un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño holístico, con un método inductivo y deductivo. Además, se empleó la técnica de entrevista para un total de 5 personas. Concluyó que en la organización no existen parámetros para controlar los desembolsos administrativos y no mejora sus recursos; en consecuencia, se observa pérdidas en la rentabilidad de la empresa en los periodos del año 2018 y 2019, por consecuencia de una la gestión de la organización, asimismo por la falta de preparación que tienen los trabajadores del área de ventas y gestión. De la presente investigación se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Ramos, 2020)		

Datos del antecedente nacional

Título	Plan de acción para la mejora de la gestión administrativa en la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.	Metodología	
Autor	Nilton Raúl Huamaccto Allcca	Enfoque	Mixto
Lugar	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2021		
Objetivo	El objetivo de la investigación fue realizar un plan de acción para la mejora de la gestión administrativa en la unidad ejecutora estatal	Diseño	Holístico
Resultados		Método	
		Población	102 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que existen algunos problemas como la deficiente gestión del personal en los procesos presupuestales, mal manejo de los recursos humanos y una deficiente estructura orgánica. Para ello, se elaboraron propuestas de solución como la mejora de la eficiencia de la gestión presupuestal con óptimos personales, un eficiente control evaluación y seguimiento del personal y los procesos presupuestales, además, se consiguió una buena coordinación entre las áreas y la fluidez en los trámites de documentación, debido a que se modificó la estructura organizacional en la unidad ejecutora basada en procesos.	Técnica	Encuestas y Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Huamaccto (2021), en su estudio sobre para contribuir positivamente en la gestión administrativa en una empresa pública. Tuvo como objetivo analizar correctamente métodos que puedan brindar mejora en la gestión administrativa dentro de la organización. El estudio realizó un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño holístico. Además, se empleó la técnica de encuestas para un total de 102 personas. Se llegó a la conclusión que presenta un inadecuado manejo en la gestión de los trabajadores y una mala estructura organizacional, por tal motivo se establecen medidas de solución como la evaluación y seguimiento constante del personal, por otro lado, también se mejoró la estructura organizacional alcanzando una mejor comunicación con todas las áreas de la empresa. De la presente investigación se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Huamaccto, 2021)		

Datos del antecedente nacional

Título	Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal	Metodología	
Autor	Jhon Bautista Fasabi José Manuel Delgado Bardales	Enfoque	Mixto
Lugar	San Martín	Tipo	Descriptiva
Año	2020		
Objetivo	El objetivo de la investigación fue la de determinar la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una gestión municipal.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que las percepciones de calidad tienen una fuerte influencia con la satisfacción sobre los servicios públicos domiciliarios y, en menor medida, con la satisfacción general sobre la gestión administrativa, a su vez se revela una relación fuerte entre percepciones de calidad y satisfacción	Técnica	Encuesta y entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Fasabi y Delgado (2020), en su investigación para optimizar el rendimiento de una empresa del estado peruano. Tuvo como objetivo corregir el lugar de trabajo dentro de la municipalidad de San Martín a empleado correctamente la gestión administrativa. El estudio empleó un enfoque mixto, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. Además, se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista. Se concluye que existe apreciación sobre la calidad de servicios que ofrece la entidad pública asimismo esto nos enseña la gran relación que presenta la satisfacción y la calidad dentro de la municipalidad; finalmente señalan que la gestión administrativa es la que se encarga de organizar todos los recursos que posee la empresa, gestionando de la forma más correcta para obtener resultados favorables dentro de la organización. De la presente investigación se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Fasabi & Delgado, 2020)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría burocrática	Max Weber	Es una estructura organizacional que es caracterizada por muchas reglas, procesos estandarizados y requisitos, número de escritorios, división meticulosa de trabajo y responsabilidad, jerarquías claras y profesionales.	La teoría burocrática tiene un conjunto de relación en toda la estructura organizacional, manteniendo un orden entre los jefes y empleados, según Ruiz (2000) define que, la gestión administrativa es el grupo de acciones a través de la cual los gerentes cumplen sus funciones de manera ordenada respetando las fases del proceso administrativo. Es decir, guarda relación porque al tener un correcto proceso administrativo, se busca conservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía.
2. Teoría clásica de la administración	Henri Fayol	Se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas.	La teoría clásica de la administración busca mantener un adecuado orden dentro de la organización para poder lograr la eficacia dentro de todas las áreas y según Andrés Ferrando (2008) define que, la gestión administrativa consiste buscar mejor progreso en la gestión administrativa porque de este modo se podrá observar la eficiencia y eficacia de del núcleo de la empresa. Es decir, guarda relación porque la gestión administrativa busca lograr una mejor eficiencia y eficacia dentro de las empresas.
3. Teoría de la gestión por objetivos	Peter F. Drucker 1954	En La gerencia de empresas, tiene un capítulo, "La dirección mediante objetivos y no bajo control", en el que enfatiza la necesidad de que todas las acciones deben ser dirigidas por "objetivos claramente expresados". No se debe controlar por controlar, sino controlar por objetivos.	La teoría de la gestión tiene como guía un sistema, que busca lograr resultados dentro de la empresa, estos se deben de convertir en una necesidad para poder cumplir con las metas establecidas. Según Salguero y García (2018) afirma que la gestión administrativa tiene que tomar decisiones oportunas para que la organización siga creciendo y manteniéndose dentro del mercado adversario. Por lo tanto, existe relación porque con la gestión se busca lograr llegar con los objetivos trazados dentro de la empresa.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría: burocrática, clásica de la administración, gestión por objetivos			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es una estructura organizacional que es caracterizada por muchas reglas, procesos estandarizados y requisitos, número de escritorios, división meticulosa de trabajo y responsabilidad, jerarquías claras y profesionales.	Se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas.	En La gerencia de empresas, tiene un capítulo, "La dirección mediante objetivos y no bajo control", en el que enfatiza la necesidad de que todas las acciones deben ser dirigidas por "objetivos claramente expresados". No se debe controlar por controlar, sino controlar por objetivos.
Parafraseo	La teoría burocrática tiene un conjunto de relación en toda la estructura organizacional, manteniendo un orden entre los jefes y empleados, según Ruiz (2000) define que, la gestión administrativa es el grupo de acciones a través de la cual los gerentes cumplen sus funciones de manera ordenada respetando las fases del proceso administrativo. Es decir, guarda relación porque al tener un correcto proceso administrativo, se busca conservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía	La teoría clásica de la administración busca mantener un adecuado orden dentro de la organización para poder lograr la eficacia dentro de todas las áreas y según Andrés Ferrando (2008) define que, la gestión administrativa consiste buscar mejor progreso en la gestión administrativa porque de este modo se podrá observar la eficiencia y eficacia de del núcleo de la empresa. Es decir, guarda relación porque la gestión administrativa busca lograr una mejor eficiencia y eficacia dentro de las empresas.	La teoría de la gestión tiene como guía un sistema, que busca lograr resultados dentro de la empresa, estos se deben de convertir en una necesidad para poder cumplir con las metas establecidas. Y según salguero y García (2018) afirma que la gestión administrativa tiene que tomar decisiones oportunas para que la organización siga creciendo y manteniéndose dentro del mercado adversario. Por lo tanto, existe relación porque con la gestión se busca lograr llegar con los objetivos trazados dentro de la empresa.

Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Max Weber	Henri Fayol	María Rodríguez
Relación de la teoría con el estudio	<p>Teoría burocrática: Es decir, guarda relación porque al tener un correcto proceso administrativo, se busca conservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía</p> <p>Teoría clásica de la administración: Es decir, guarda relación porque la gestión administrativa busca lograr una mejor eficiencia y eficacia dentro de las empresas.</p> <p>Teoría de la gestión por objetivos: Por lo tanto, existe relación porque con la gestión se busca llegar a la meta de los objetivos trazados dentro de la empresa.</p>		
Redacción final	<p>El presente estudio tiene una base teórica basada en la teoría burocrática, de la administración y de gestión por objetivo. La teoría burocrática tiene un conjunto de relación en toda la estructura organizacional, manteniendo un orden entre los jefes y empleados, según Ruiz (2000) define que, la gestión administrativa es el grupo de acciones a través de la cual los gerentes cumplen sus funciones de manera ordenada respetando las fases del proceso administrativo. Es decir, guarda relación porque al tener un correcto proceso administrativo, se busca conservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía. Asimismo, la teoría clásica de la administración busca mantener un adecuado orden dentro de la organización para poder lograr la eficacia dentro de todas las áreas y según Andrés Ferrando (2008) considera que, la gestión administrativa consiste buscar mejor progreso en la gestión administrativa porque de este modo se podrá observar la eficiencia y eficacia de del núcleo de la empresa. Es decir, guarda relación porque la gestión administrativa busca lograr una mejor eficiencia y eficacia dentro de las empresas. Por último, la teoría de la gestión por objetivos tiene como guía un sistema, que busca lograr resultados dentro de la empresa, estos se deben de convertir en una necesidad para poder cumplir con las metas establecidas, según Salguero y García (2018) señalan que, la gestión administrativa tiene que tomar decisiones oportunas para que la organización siga creciendo y manteniéndose dentro del mercado adversario. Por lo tanto, existe relación porque con la gestión se busca llegar a la meta de los objetivos trazados dentro de la empresa.</p>		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Gestión administrativa					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	La gestión administrativa de la empresa se encarga de que dichos procesos se hagan de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir.	La gestión o el sistema administrativo constituye en sí mismo el proceso administrativo o conjunto de actividades especializadas permanentes y previsibles que de acuerdo con los elementos básicos de las organizaciones.	La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.	La gestión administrativa es una de las funciones, departamentos o secciones existentes en cualquier organización. El objetivo de la función administrativa es gestionar las necesidades de información de la organización para que se pueda proporcionar información oportuna, pertinente y precisa a los gerentes en todos los diferentes niveles.	Es un proceso muy particular consiste en las actividades de la planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.
Parfraseo	Es un método que emplean las organizaciones para poder realizar procesos con mucha mayor eficacia y eficiencia, de tal	Se trata de un conjunto de acciones empleadas de forma permanente y previsibles, junto con los elementos esenciales de la empresa.	Es un conjunto de tareas que nos enseñan a emplear de una manera adecuada los bienes que tiene la empresa, todo esto se emplea con fin de alcanzar las metas, teniendo buenos	Se considera que debería estar presente dentro de todas las áreas o departamentos de la empresa. Ya que tiene como objetivos	la gestión administrativa es el desarrollo específico dentro de una organización, esta radica en las acciones que se realizan en la planeación,

	modo se podrá cumplir todo lo que se hayan planteado.		resultados a favor de la empresa.	administrar todas las necesidades de información que se puedan presentar en la organización.	organización, dirección y control, estos cuatro elementos cumplen la función de establecer y lograr los objetivos establecidos dentro de la empresa.			
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Caldas y otros, 2017)	(Cabuya y otros, 1995)	(Economipedia, 2020)	(Ferreira y otros, 2003)	(Hurtado D. , 2008)			
Redacción final	la gestión administrativa según Caldas et al. (2017) mencionan que, la gestión administrativa. Es un método que emplean las organizaciones para poder realizar procesos con mucha mayor eficacia y eficiencia, de tal modo se podrá cumplir todo lo que se hayan planteado. Además, Cabuya et al. (1995) enfatizan que, se trata de un conjunto de acciones empleadas de forma permanente y previsibles, junto con los elementos esenciales de la empresa. Asimismo, Quiroga (2020) describe que, es un conjunto de tareas que nos enseñan a emplear de una manera adecuada los bienes que tiene la empresa, todo esto se emplea con fin de alcanzar las metas, teniendo buenos resultados a favor de la empresa. Por otro lado, Ferreira et al. (2003) deducen que, la gestión administrativa se considera que debería estar presente dentro de todas las áreas o departamentos de la empresa. Ya que tiene como objetivos administrar todas las necesidades de información que se puedan presentar en la organización. Por último, Hurtado (2008) indica que, la gestión administrativa es el desarrollo específico dentro de una organización, esta radica en las acciones que se realizan en la planeación, organización, dirección y control, estos cuatro elementos cumplen la función de establecer y lograr los objetivos establecidos dentro de la empresa.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Subcategoría 1:		Subcategoría 2:		Subcategoría 3:		Subcategoría 4:	
	Planeación		organización		Dirección		control	
	I1	Objetivos	I5	Estructura organizacional	I9	Liderazgo	I13	Evaluación
	I2	Estrategias	I6	División de trabajo	I10	Motivación	I14	Supervisión

Construcción de los indicadores	I3	Visión	I7	Procedimientos	I11	Comunicación	I15	Crecimiento organizacional
Cita textual de la subcategoría	<p>Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan: las metas de la organización y las mejores estrategias para lograr los objetivos (Blandez, 2014).</p>	<p>Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización, los métodos y procedimientos que se emplearán (Blandez, 2014).</p>	<p>Consiste en conducir el talento y esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones (Blandez, 2014).</p>	<p>Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearán (Blandez, 2014).</p>				
	<p>Es un proceso racional de toma de decisiones. Consiste en decidir por anticipado que objetivos se desea alcanzar y las acciones necesarias para ello. representa un punto de unión entre la situación actual y la situación futura deseada (Crespo y otros, 2003).</p>	<p>Comprende el establecimiento de una estructura intencional, formalizada y permanente de las funciones que han de desempeñar las personas de la empresa y los medios necesarios para alcanzar los objetivos, en otras palabras, se trata de diseñar la estructura de la empresa (Crespo y otros, 2003).</p>	<p>Mediante esta función se trata de influir en las personas para que de forma voluntaria y con interés contribuyan al logro de los objetivos de la empresa. Usualmente se le atribuyen a la dirección tres subfunciones específicas: liderazgo, motivación y</p>	<p>Con él se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, corregir las desviaciones. La función de control va ineludiblemente unida a la planificación. El sistema de control ha de identificar los problemas con antelación, de manera que se puedan iniciar las acciones correctivas; es decir, debe ser un</p>				

			comunicación (Crespo y otros, 2003).	control ejercido hacia el futuro y durante el periodo de desarrollo de las decisiones (Crespo y otros, 2003).
Parafraseo	La planeación busca establecer los logros dentro de las organizaciones esto a de la mano con las estrategias que se empleen para llevar a los objetivos	Distribuye todas las funciones dentro del trabajo a todas las áreas con el único fin de establecer y conocer los roles y el poder de delegar el puesto a las personas ideales para poder cumplir con las funciones para desempeñarse de una manera más asertiva.	En este punto de la dirección se guía el esfuerzo y el talento de todos los trabajadores para alcanzar los resultados establecidos mediante las estrategias empleadas y en la toma de decisiones de cada organización.	Se centra en el análisis de lo que lo que se establece y lo que se a lograr en la organización, así se busca controlar las actividades y las herramientas que se utilizaran.
	Es el proceso mediante el cual de manera previa se visualiza en la toma de decisiones para lograr los objetivos necesarios, cabe mencionar que para ello. Se requiere hacer un escáner del contexto actual y futuro que la empresa desea tener.	Establece una estructura organizacional más formal y definitiva dentro de la organización para que las personas de la empresa puedan desempeñarse de una forma más ordenada en la empresa y así poder alcanzar los objetivos que se han establecido.	Busca contribuir en los empleados para que ellos puedan contribuyan en el trabajo por voluntad propia a lograr las metas de la empresa. Esto va en relación con tres subfunciones tal como la motivación dentro los empleados, lo cual va a depender mucho de la comunicación que mantengan los líderes con los trabajadores.	Se busca observar cual es la conducta de la organización, para poder determinar si se centra en los límites fijados anteriormente por la empresa. Se va a poder encontrar cuales son los conflictos que acoge la organización así mismo tomar medidas oportunas para controlar dichas acciones, fijándose en el presente y futuro de la etapa de las decisiones.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Blandez, 2014) (Crespo y otros, 2003)	(Blandez, 2014) (Crespo y otros, 2003)	(Blandez, 2014) (Crespo y otros, 2003)	(Blandez, 2014) (Crespo y otros, 2003)
Redacción final	Blandez (2014) sostiene que, la planeación busca establecer los logros dentro de las organizaciones esto va de la mano con las estrategias que se empleen para llevar a cabo los objetivos. Asimismo, Crespo et al. (2003) describen que, es el proceso mediante el cual de manera previa se visualiza en la toma de decisiones para lograr los objetivos necesarios, cabe mencionar que para ello. Se requiere hacer un escáner del contexto actual y futuro que empresa desea tener	Blandez (2014) menciona que, la organización distribuye todas las funciones dentro del trabajo a todas las áreas con el único fin de establecer y conocer los roles y el poder de delegar el puesto a las personas ideales para poder cumplir con las funciones para desempeñarse de una manera más asertiva. Por otro lado, Crespo et al. (2003) señalan que, la organización establece una estructura organizacional más formal y definitiva dentro de la organización para que las personas de la empresa puedan desempeñarse de una forma más ordenada en la empresa y así poder alcanzar los objetivos que se han establecido.	Blandez (2014) afirma que, en este punto de la dirección se guía el esfuerzo y el talento de todos los trabajadores para alcanzar los resultados establecidos mediante las estrategias empleadas y en la toma de decisiones de cada organización. Asimismo, Crespo et al. (2003) deducen que, la dirección busca contribuir en los empleados para que ellos puedan contribuyan en el trabajo por voluntad propia a lograr las metas de la empresa. Esto va en relación con tres subfunciones tal como la motivación dentro los empleados, lo cual va a depender mucho de la comunicación que mantengan los líderes.	Blandez (2014) sostiene que, el control se centra en el análisis de lo que lo que se establece y lo que se a lograr en la organización, así se busca controlar las actividades y las herramientas que se utilizaran. Asimismo, Crespo et al. (2003) afirman que, se busca observar cual es la conducta de la organización, para poder determinar si se centra en los límites fijados anteriormente por la empresa. Se va a poder encontrar cuales son los conflictos que acoge la organización así mismo tomar medidas oportunas para controlar dichas acciones, fijándose en el presente y futuro de la etapa de las decisiones.

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría burocrática 2. Teoría clásica de la administración 3. Teoría de la gestión por objetivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque guardan relación con la gestión administrativa, debido que, al tener un correcto proceso administrativo dentro de la empresa, tiene como fin buscar preservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía entre dueños y trabajadores. 2. Porque guardan relación con la gestión administrativa, debido a que la teoría administrativa tiene como fin buscar lograr lo que ya se está destinado hacer, empleando una menor cantidad de los recursos en la empresa. 3. La teoría de la gestión por objetivos guarda relación con la gestión administrativa debido a que las empresas establecen objetivos dentro de sus áreas. Es por ello por lo que la teoría busca llegar a las metas trazadas por las empresas.
R ed ac ci ó n fi n al	<p>El presente estudio enmarca en el uso de tres teorías: (a) la teoría burocrática, que guarda relación con la gestión administrativa debido a que, al tener un correcto proceso administrativo dentro de la empresa, tiene como fin buscar preservar toda la estructura de la organización manteniendo el orden de jerarquía entre dueños y trabajadores; (b) la teoría clásica de la administración, cuyo fin es buscar lograr lo que ya se está destinado hacer, empleando una menor cantidad de los recursos en la empresa. y por último (c) la teoría de la gestión por objetivos permite que las empresas establezcan objetivos dentro de sus áreas. Es por ello por lo que la teoría busca llegar a las metas trazadas por las empresas.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<p>1. Por qué se mejorará la gestión administrativa de la empresa mediante una propuesta de solución.</p>	<p>1. Se mejorará la organización estructural de la empresa. 2. se mejorará el seguimiento de los materiales en stock. 3. Se optimizarán los recursos de la empresa. 4. Se gestionará de una manera más adecuada los recursos financieros (ingresos y egresos) 5. Se mejorará la atención de los servicios a los clientes. 6. Se resaltaron los objetivos organizacionales.</p>
Red acci ón fina l	<p>Cómo relevancia práctica del presente estudio, se mejorará la organización estructural de la empresa. Asimismo, se mejorará el seguimiento de los materiales en stock. De tal modo, se optimizarán los recursos de la empresa por lo cual se gestionará de una manera más apropiada los recursos financieros (ingresos y egresos) de la organización. Además, se mejorará la atención de los servicios a los clientes. Por último, se resaltarán los objetivos de la organización.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el estudio? ¿Cómo aporta a la ciencia?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cuantitativos y cualitativos 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teóricas, conceptos y las entrevistas 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mediante el uso del cuestionario, se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, se emplea la herramienta atlas. TI v. 9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema principal para dar conocer los problemas críticos que afectan a la organización. 4. Revisando los aportes científicos según los enfoques, se validó que, a nivel nacional, existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto, que permita que futuros estudiantes, puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.
Relevancia final	<p>La relevancia metodológica del presente informe se realizará empleando el enfoque mixto, esto será de mucha ayuda para futuros estudiantes porque les servirá como herramienta para tener fuentes o marco teórico, siempre y cuando realicen una investigación holística. Por otro lado, se realizará las técnicas e instrumentos como el cuestionario y la entrevista con la finalidad de diagnosticar el 20% de falencias y conocer situaciones críticas que repercutan en la empresa. Y, por último, como relevancia social, dicho estudio permitirá que nuevos puestos de trabajo se aperturen dentro de la empresa generando nuevos empleos a los futuros colaboradores de la organización, por otro lado, los clientes tendrán una mejor percepción en las atenciones brindadas.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Cómo la propuesta organizacional optimiza la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?	Definir la propuesta organizacional para optimizar la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es el diagnóstico de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?	Determinar en que escenario se halla la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022
¿Cuáles son los factores por mejorar de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022?	Detectar los factores que se tiene que mejorar de la gestión administrativa en una empresa de servicio, Breña 2022

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación mixta trabaja bajo el principio de la sinergia y complementariedad de los enfoques, el objetivo es realizar un análisis a profundidad, pero más aún plantear alternativas de solución.	La investigación mixta no busca reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.	La investigación mixta, también llamada investigación múltiple o integrativa es un tipo de investigación donde se utiliza una metodología que busca integrar los métodos cualitativos y cuantitativos en el mismo estudio. Muchos estudiosos piensan que la investigación mixta es una manera de potenciar las bondades y funcionalidades que cada método por separado conlleva.
Parfraseo	Carhuancho et al. (2019) señalan que, la investigación mixta es el complemento del enfoque cualitativo y cuantitativo trabajando en conjunto para establecer soluciones dentro de la investigación. La meta principal del enfoque mixto es examinar a profundidad cada dato del estudio.	Hernández et al. (2014) afirman que, la investigación mixta no tiene la intención de suplir a los dos enfoques ya conocidos cualitativo y cuantitativo, lo que este busca es extraer, tomar lo mejor de los dos tipos de enfoques y así poder disminuir las debilidades potenciales existentes.	Lifeder (2021) considera que, la investigación mixta, básicamente es la unión de los métodos cuantitativos y cualitativos, tiene la finalidad de integrar todo en una sola metodología. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta en la parte cuantitativa y la entrevista para el enfoque cualitativo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho y otros, 2019)	(Hernández y otros, 2014)	(Lifeder, 2021)
Redacción final	Carhuancho et al. (2019) señalan que, la investigación mixta es el complemento del enfoque cualitativo y cuantitativo trabajando en conjunto para establecer soluciones dentro de la investigación. La meta principal del enfoque mixto es examinar a profundidad cada dato del estudio. Asimismo, Hernández et al. (2014) afirman que, la investigación mixta no tiene la intención de suplir a los dos enfoques ya conocidos cualitativo y cuantitativo, lo que este busca es extraer, tomar lo mejor de los dos tipos de enfoques y así poder disminuir las debilidades potenciales existentes. Por otro lado, Lifeder (2021) considera que, la investigación mixta, básicamente es la unión de los métodos cuantitativos y cualitativos, tiene la finalidad de integrar todo en una sola metodología. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta en la parte cuantitativa y la entrevista para el enfoque cualitativo.		

--	--

Sintagma Holístico		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	El sintagma es una pauta de relaciones que integra un conjunto de eventos en un todo con sentido unitario, abstraído de una globalidad mayor, y en el cual cada uno de los eventos tiene valor por la relación con los otros eventos del holos.
Parafraseo	Carhuancho et al. (2019) afirman que, la holística conceptualizada por integrar en conjunto todo el entorno, lo cual nos permite ver un enfoque más extenso del mundo.	Hurtado (2000) deduce que, el sintagma es una muestra de conexión, debido a que cada uno mantiene la misma relacionan todo en un mismo grupo, así mismo uno de los grupos posee valor por la conexión con otros grupos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho y otros, 2019)	(Hurtado J. , Metodología de la investigación holística, 2000)
Redacción final	Carhuancho et al. (2019) afirman que, la holística conceptualizada por integrar en conjunto todo el entorno, lo cual nos permite ver un enfoque más extenso del mundo. Asimismo, Hurtado (2000) deduce que, el sintagma es una muestra de conexión, debido a que cada uno mantiene la misma relacionan todo en un mismo grupo, así mismo uno de los grupos posee valor por la conexión con otros grupos.	

Diseño de investigación: Explicativo secuencial		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera. Finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración del reporte del estudio.	El proceso consiste en interpretar datos cuantitativos obtenidos por indagación de documentos, inventarios, fichas de observación, lista de cotejos o el instrumento más usual que es las encuestas; lograr resultados reflejados en tablas y figuras e interpretarlos. Posteriormente se hace un análisis de los datos cualitativos obtenidos de documentos, sistematización de experiencias, análisis de información o la técnica más usual que es la entrevista. Se triangula la información cualitativa y luego se triangula la información cuantitativa y cualitativa obteniendo un diagnóstico amplio del fenómeno.
Parafraseo	El diseño explicativo secuencial está compuesto por dos etapas. La primera busca examinar todos los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación, así mismo la segunda fase mediante los resultados que se obtuvieron en la primera fase los elabora, para luego interrelacionar ambas fases y lograr obtener un informe de todos los resultados.	A través de este diseño se logra descifrar todos los datos que se obtuvieron de la información cuantitativa, así como la cualitativa de la investigación, luego se emplea la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos, para poder obtener un diagnóstico general de toda la investigación realizada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández y otros, 2014)	(Carhuancho y otros, 2019)
Redacción final	Para (Carhuancho y otros, 2019) A través de este diseño se logra descifrar todos los datos que se obtuvieron de la información cuantitativa, así como la cualitativa de la investigación, luego se emplea la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos, para poder obtener un diagnóstico general de toda la investigación realizada. Asimismo, (Hernández y otros, 2014) mencionan que, El diseño explicativo secuencial está compuesto por dos etapas. La primera busca examinar todos los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación, así mismo la segunda fase mediante los resultados que se obtuvieron en la primera fase los elabora, para luego interrelacionar ambas fases y lograr obtener un informe de todos los resultados.	

Tipo de investigación: proyectiva

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación proyectiva es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional.	La investigación proyectiva tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de inversión social, el diseño de programa de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, entre otros, siempre están sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico.
Parfraseo	Lifeder (2019) afirma que, la investigación proyectiva es aquella que encuentra formas distintas de solucionar los problemas dentro de un determinado estudio, está los analiza observando cada uno de los aspectos y a su vez plantea acciones nuevas para que se optimicen de forma total.	Hurtado (2010) considera que, la investigación proyectiva diseña métodos con la finalidad de mejorar ciertas situaciones encontradas. Existen rubros que hacen el uso de este tipo de investigación con el único fin de fortalecer su desarrollo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2019)	(Hurtado J. , Metodología de la investigación: guía para una comprensión, 2010)
Redacción final	Para Lifeder (2019) afirma que, la investigación proyectiva es aquella que encuentra formas distintas de solucionar los problemas dentro de un determinado estudio, está los analiza observando cada uno de los aspectos y a su vez plantea acciones nuevas para que se optimicen de forma total. Asimismo, Hurtado (2010) considera que, la investigación proyectiva diseña métodos con la finalidad de mejorar ciertas situaciones encontradas. Existen rubros que hacen el uso de este tipo de investigación con el único fin de fortalecer su desarrollo.	

Método de investigación 1 – Analítico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En este método se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. La física, la química, la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de un gran número de casos, se establecen leyes universales.	Este método, también conocido como de análisis, es la operación mental que separa los elementos de una unidad para conocer cada una de sus partes y establecer su relación. Como puede advertirse. El análisis está virtualmente vinculado con el método inductivo, pues cuando se examinan las partes de un universo (análisis), es posible inferir las características de este (inducción).	Es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías.
Parafraseo	Para Rodríguez (2005) afirma que, el método analítico es empleado la biología, la química y la física; porque es el más usado en la ciencia debido que este se diferencia de los demás elementos y los analiza de forma ordenada cada uno de ellos	López (2002) menciona que, el método analítico siempre busca analizar los elementos por separado y así conocer las diferencias de ellos y analizar cada uno y crear su relación, este método tiene concordancia con el método inductivo.	Gómez (2012) indica que, el método analítico radica en alterar el todo de las partes, con la finalidad de analizar cuáles son las causas naturales y los efectos de los estudios y así poder crear nuevas teorías.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Rodríguez y otros, 2005)	(López, 2002)	(Gómez, 2012)
Redacción final	Rodríguez (2005) afirma que, el método analítico es empleado en la biología, la química y la física; porque es el más usado en la ciencia debido que este se diferencia de los demás elementos y los analiza de forma ordenada cada uno de ellos. Asimismo, López (2002) menciona que, el método analítico siempre busca analizar los elementos por separado y así conocer las diferencias de ellos y analizar cada uno y crear su relación, este método tiene concordancia con el método inductivo. Por otro lado, Gómez		

	(2012) indica que, el método analítico radica en alterar el todo de las partes, con la finalidad de analizar cuáles son las causas naturales y los efectos de los estudios y así poder crear nuevas teorías.
--	--

Método de investigación 2 – Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica.	Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos.	El método deductivo es una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas; es decir, se deduce. Si los hechos o premisas son ciertos, la conclusión también lo será.
Parfraseo	Hurtado y Toro (2007) afirman que, el método deductivo reside con muchas ideas verdaderas que nos conducen a más de una conclusión, se puede emplear de manera diaria, para observar como por ejemplo en una indagación científica.	Gómez (2012) indica que, el método deductivo se basa en afirmaciones que van de lo usual a lo personal. Tiene las características particulares de todo lo que supone y concluye en verdad.	Lifeder (2020) enfatiza que, el método deductivo de manera racional derivado del método científico tiene el propósito de tener las conclusiones coherentes, a partir del conjunto de indicios, con todo esto se observará si los hechos o los indicios son verdaderos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hurtado & Toro, 2007)	(Gómez, 2012)	(Lifeder, 2020)
Redacción final	Hurtado y Toro (2007) afirman que, el método deductivo reside con muchas ideas verdaderas que nos conducen a más de una conclusión, se puede emplear de manera diaria, para observar como por ejemplo en una indagación científica. Asimismo, Gómez (2012) indica que, el método deductivo se basa en afirmaciones que van de lo usual a lo personal. Tiene las características particulares de todo lo que supone y concluye en verdad. Por otro lado, Según Lifeder (2020) enfatiza que, el método deductivo de manera racional derivado del método científico tiene el propósito de tener las conclusiones coherentes, a partir del conjunto de indicios, con todo esto se observará si los hechos o los indicios son verdaderos.		

Método de investigación 3 – Inductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método surge como respuesta a la necesidad de verificar las premisas establecidas por el método deductivo, toda vez que las conclusiones a las que llega mediante este último son válidas sólo si se derivan de premisas verdaderas por este motivo, el método inductivo constituye un complemento del método deductivo como medio para obtener conocimientos.	Es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como las descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados.	El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Utiliza: la observación directa de los fenómenos. La experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos.
Parfraseo	Para López (2002) afirma que, el método inductivo nace de la escasez de indicios planteados por el método deductivo, estas van de la mano por que se evalúan las conclusiones del método deductivo y se observan si los indicios son auténticos, por tal razón se manifiesta que el método inductivo se integra con el método deductivo con el único fin de obtener conocimientos verdaderos.	Según Cegarra (2012) manifiesta que, el método inductivo se emplea de manera frecuente en la ciencia experimental, este se basa en la representación de los resultados de las observaciones o conocimientos para diseñar enunciados como las teorías y las hipótesis	Para Rodríguez (2005) señala que, el método inductivo es una secuencia donde a consecuencia de investigaciones personales, se logran conclusiones universales, así mismo esta enseña los sucesos estudiados. Aquí se emplea la observación directa de los sucesos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(López, 2002)	(Cegarra, 2012)	(Rodríguez y otros, 2005)
Redacción final	Para López (2002) afirma que, el método inductivo nace de la escasez de indicios planteados por el método deductivo, estas van de la mano por que se evalúan las conclusiones del método deductivo y se observan si los indicios son auténticos, por tal razón se manifiesta que el método inductivo se integra con el método deductivo con el único fin de obtener conocimientos verdaderos. Asimismo, Cegarra (2012) manifiesta que, el método inductivo se emplea de manera frecuente en la ciencia experimental, este se basa en la representación de los resultados de las observaciones o conocimientos para diseñar enunciados como las teorías y las hipótesis. Por otro lado, Rodríguez (2005)		

señala que, el método inductivo es una secuencia donde a consecuencia de investigaciones personales, se logran conclusiones universales, así mismo esta enseña los sucesos estudiados. Aquí se emplea la observación directa de los sucesos.

Categorización de la categoría (ver matriz 9)

Gestión administrativa

Subcategoría	Indicador	Ítem
Planeación	Objetivos Estrategias Visión	
Organización	Estructura organizacional División de trabajo Procedimientos	
Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación	
Control	Evaluación Supervisión Crecimiento organizacional	

Población

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	40 trabajadores de la empresa de servicio
Lugar, espacio y tiempo	Empresa de servicio, en los horarios de trabajo de 10 am – 8 pm, dentro del mes de marzo del año 2022
Muestra	40 trabajadores
Resumen de la población	El estudio será dirigido a 40 trabajadores de la empresa de servicio, empleado dentro de los horarios de trabajo de 10 am – 8 pm, dentro del mes de marzo del año 2022

Técnica de recopilación de datos 1 – Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Encuesta Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas	Esta técnica es uno de los procedimientos investigativos más comunes y resulta ampliamente utilizado en el campo sociológico. Esto se relaciona, sin duda, con la facilidad de aplicación y el carácter directo de la misma, pero no por ello deja de tener requerimientos metodológicos en su utilización a fin de que los resultados que se obtengan a través de ella sean objetivos y lo más reales posibles.	La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.
Parafraseo	Para Bernal (2010) describe que, la encuesta es el método más empleado para poder recaudar información para que contribuya en una determinada investigación, cabe mencionar que hoy en día está perdiendo credibilidad, porque muchas veces esta nos puede llevar a conclusiones incorrectas por las personas que se les realizó la encuesta.	Para Hernández et al. (2018) afirman que, la encuesta es el proceso más habitual que emplean los investigadores debido a que es más fácil recaudar información, y es más fácil de aplicar a los encuestados, no obstante, se precisa que se logren los resultados sean objetivos y certeros.	Carrasco (2005) menciona que, la encuesta es el procedimiento que se emplea en la investigación para poder recopilar datos que sean de mucha ayuda para el estudio que se esté realizando.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal C. , Metodología de la investigación 3era edición, 2010)	(Hernández et al., Metodología de la investigación científica, 2018)	(Carrasco, 2005)
Redacción final	Para Bernal (2010) describe que, la encuesta es el método más empleado para poder recaudar información para que contribuya en una determinada investigación, cabe mencionar que hoy en día está perdiendo credibilidad, porque muchas veces esta nos puede llevar a conclusiones incorrectas por las personas que se les realizó la encuesta. Asimismo, Hernández et al. (2018) afirman que, la encuesta es el proceso más habitual que emplean los investigadores debido a que es más fácil recaudar información, y es más fácil de aplicar a los encuestados, no obstante, se precisa que se logren		

los resultados sean objetivos y certeros. Por otro lado, Carrasco (2005) menciona que, la encuesta es el procedimiento que se emplea en la investigación para poder recopilar datos que sean de mucha ayuda para el estudio que se esté realizando.

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones.	Es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.	Es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador.
Parafraseo	Para Gómez (2012) menciona que, el cuestionario es la herramienta de gran ayuda al momento de realizar una investigación científica, por lo que este ayuda de una forma adecuada en la técnica de información, esto ayuda a que el investigador fije su atención en la información más relevante.	Hurtado (2000) deduce que, el cuestionario es de gran utilidad para el investigador porque agrupa las interrogantes relacionadas al tema que está investigando, la información obtenida es un aporte esencial para su tema tratante.	Para García (2004) enfatiza que, el cuestionario engloba un conjunto de cuestiones, de mucha coherencia, plasmadas con el lenguaje apropiado para que los encuestados puedan entender las preguntas que se les formulara.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gómez, 2012)	(Hurtado J. , Metodología de la investigación holística, 2000)	(García, 2004)
Redacción final	Para Gómez (2012) menciona que, el cuestionario es la herramienta de gran ayuda al momento de realizar una investigación científica, por lo que este ayuda de una forma adecuada en la técnica de información, esto ayuda a que el investigador fije su atención en la información más relevante. Asimismo, Hurtado (2000) deduce que, el cuestionario es de gran utilidad para el investigador porque agrupa las interrogantes relacionadas al tema que está investigando, la información obtenida es un aporte		

	esencial para su tema tratante. Por otro lado, García (2004) enfatiza que, el cuestionario engloba un conjunto de cuestiones, de mucha coherencia, plasmadas con el lenguaje apropiado para que los encuestados puedan entender las preguntas que se les formulara.
--	---

Procedimiento Cuantitativo

Procedimiento Cuantitativo	
Paso 1:	Se realizará la construcción del cuestionario que está conformado por 20 preguntas sobre la gestión administrativa.
Paso 2:	Se realizaron encuestas usando Google formularios a los 30 trabajadores de la empresa de servicio.
Paso 3:	Se consolidó la información y los datos de los 30 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26
Paso 4:	Se obtuvieron los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más decisivos.
Paso 5:	Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Es la parte de la estadística que permite analizar todo un conjunto de datos, de los cuales se extraen conclusiones verdaderas, únicamente para ese conjunto, para realizar este análisis se procede a la recolección y representaciones de la información obtenida, como ejemplo de estas estadísticas en los negocios al determinar las ventas obtenidas mensualmente en un determinado año por una empresa en particular.	La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados.
Parafraseo	Para Salazar y Del castillo (2018) la estadística descriptiva es la que nos permite estudiar la mezcla de toda la información que tengamos, razones por la cual sustrae solamente los verdaderos resultados, para luego realizar el estudio solo con la información oportuna.	Para Fernández, Cordero y Córdova (2002) nos indican que la estadística descriptiva emplea grupos de métodos, con la finalidad de disminuir los datos que se observan.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Salazar & Del castillo, 2018)	(Fernández et al., 2002)
Redacción final	Para Salazar y Del castillo (2018) la estadística descriptiva es la que nos permite estudiar la mezcla de toda la información que tengamos, razones por la cual sustrae solamente los verdaderos resultados, para luego realizar el estudio solo con la información oportuna. Asimismo, Fernández, Cordero y Córdova (2002) nos indican que la estadística descriptiva emplea grupos de métodos, con la finalidad de disminuir los datos que se observan.	

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa de servicio ABC
Provincia/Departamento	Lima – Breña
Descripción del escenario vinculado al problema	El escenario se rige en toda la empresa de servicio, mencionando algunas áreas que se centra más al problema tales como: área de personal, administración y contador general

Participantes – Unidades informantes			
P1	P2	P3	P4
Femenino	Masculino	Masculino	
35	30	39	
Jefe del personal	Administrador	Contador	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rol de funciones 2. Supervisión 3. Inducción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar 2. Organizar 3. Dirigir 4. Controlar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza los registros contables 2. Registra los ingresos y egresos de la empresa. 3. Pagos de impuestos 	

4. Elaboración de estados financieros

Las personas se seleccionaron son aquellas que están más involucradas en el tema de la gestión administrativa de la empresa, considerando que brindaran información oportuna y certera para poder contribuir en la investigación.

Técnica de recopilación de datos 1 – Entrevista

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Conversación dirigida al logro de determinados objetivos, que se puede establecer con una persona (individual) o grupo de personas (grupal).	Entrevista Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información-	La entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.
Parafraseo	Hernández et al. (2018) consideran que, la entrevista es el diálogo que se dirige con la finalidad de alcanzar los objetivos, esta puede ir dirigida a una sola persona o más de una persona.	Para Bernal (2010) afirma que, la entrevista está dirigida para aquellas personas que se consideran pieza fundamental, para poder recabar información oportuna del tema empleado.	Gómez (2012) señala que, la entrevista establece un contacto directo entre la persona que está realizando la investigación y la persona a entrevistar, con el fin de lograr tener evidencia verbal para nuestra investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández y otros, Metodología de la investigación científica, 2018)	(Bernal C. , Metodología de la investigación, 2010)	(Gómez, 2012)
Redacción final	Hernández et al. (2018) consideran que, la entrevista es el diálogo que se dirige con la finalidad de alcanzar los objetivos, esta puede ir dirigida a una sola persona o más de una persona. Asimismo, Bernal (2010) afirma que, la entrevista está dirigida para aquellas personas que se consideran pieza fundamental, para poder recabar información oportuna del tema empleado. Por otro		

lado, Gómez (2012) señala que, la entrevista establece un contacto directo entre la persona que está realizando la investigación y la persona a entrevistar, con el fin de lograr tener evidencia verbal para nuestra investigación.

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un formato en el que se encuentran los criterios en torno a los cuales se desarrolla la entrevista. Este instrumento permite identificar los aspectos que han de ser evaluados, tener una perspectiva de indagación definida y valorar a todos los candidatos bajo los mismos parámetros.	Es una herramienta que permite realizar un trabajo reflexivo para la organización de temas posibles que se abordarán en la entrevista. No constituye un protocolo estructurado de preguntas. Es una lista de tópicos temáticos y áreas generales, a partir de la cual se organizan los temas sobre lo que tratarán las preguntas.	La guía tiene como finalidad primordial asegurarse de que se tratan todos los temas relevantes y que no se olvidan durante la conversación los aspectos importantes para el tema de estudio. Los aspectos desde los que se aborda el están abiertos y no se fijan preguntas formuladas previamente.
Parafraseo	Para Ariza (2008) manifiesta que la guía de entrevista es un formato en la cual están plasmados los puntos que se van a desarrollar al momento de realizar la entrevista, el objetivo principal es distinguir cuáles son los puntos que se evaluarán.	Para León (2005) afirma que, la guía de entrevista es un instrumento que ayuda a plantear un trabajo juicioso con los temas que se tratarán en la entrevista.	Para Heinemann (2003) señala que, la guía de entrevista tiene como objetivo principal ver que se emplean todos los argumentos que se hayan estructurado, esto nos ayudará a que el entrevistador no se olvide u obvie algún tema de estudio.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ariza, 2008)	(León, 2005)	(Heinemann, 2003)

Redacción final	Para Ariza (2008) manifiesta que, la guía de entrevista es un formato en la cual están plasmados los puntos que se van a desarrollar al momento de realizar la entrevista, el objetivo principal es distinguir cuáles son los puntos que se evaluarán. Asimismo, León (2005) afirma que, la guía de entrevista es un instrumento que ayuda a plantear un trabajo juicioso con los temas que se tratarán en la entrevista. Por otro lado, Heinemann (2003) señala que, la guía de entrevista tiene como objetivo principal ver que se emplean todos los argumentos que se hayan estructurado, esto nos ayudará a que el entrevistador no se olvide u obvie algún tema de estudio.
------------------------	--

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Mediante el uso combinado de distintas técnicas de captación, métodos de elección, dispositivos experimentales y técnicas de medición, se pretende compensar a los puntos débiles específicos de una estrategia mediante el uso de otra distinta, que en este punto tenga su punto fuerte específico.	La triangulación se refiere a la combinación de diferentes clases de datos sobre el fondo de las perspectivas teóricas que se aplican en ellos, estas perspectivas se deben tratar y aplicar en la medida de lo posible en pie de igualdad y siguiendo por igual los dictados de la lógica. Al mismo tiempo la triangulación (de diferentes métodos o tipos de datos) debe permitir un excedente importante de conocimiento.
Parfraseo	Para Howald (2000) señala que, la triangulación emplea diversas metodologías y materiales con la finalidad de reforzar aquellos lugares más frágiles de una estrategia, a través de puntos mucho más fuertes la cual ayudarán a estructurar las estrategias orientándose hacia el objetivo del análisis.	Flick (2014) afirma que, la triangulación es la mezcla de diversas clases de datos y métodos en los aspectos teóricos, para ser empleados en un mismo tema o problema. Así mismo la triangulación maneja un exceso de información de mucha importancia.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Howald, 2000)	(Flick, 2014)

Redacción final	Howald (2000) señala que, la triangulación emplea diversas metodologías y materiales con la finalidad de reforzar aquellos lugares más frágiles de una estrategia, a través de puntos mucho más fuertes la cual ayudaran a estructurar las estrategias orientándose hacia el objetivo del análisis. Asimismo, Flick (2014) afirma que, la triangulación es la mezcla de diversas clases de datos y métodos en los aspectos teóricos, para ser empleados en un mismo tema o problema. Así mismo la triangulación maneja un exceso de información de mucha importancia.
------------------------	---

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se realizará la guía de entrevista y se recopilará la información de la gestión administrativa.
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom web a las 3 unidades informantes de la empresa de servicios.
Paso 3:	Se extraen las grabaciones en un documento word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se elaboran las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Aspectos éticos

APA	Se utilizó APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 40 trabajadores de una población de 40.
Data	Se trabajó con la data consolidar en Excel y SPSS