



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN REDUCIR LA  
DEMORA EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO Y SERVICIO EN LA  
EMPRESA CONSULTING ADVISERS DE LA AMAZONÍA SAC 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**MARIA CARMEN VASQUEZ PEREZ  
LESLY DEL CARMEN TELLO RAMIREZ**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°155-CCGyT-FACEN-UNAP-2023**

En la ciudad de Iquitos, a los 20 días del mes de octubre del año 2023, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google.meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN REDUCIR LA DEMORA EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO Y SERVICIO EN LA EMPRESA CONSULTING ADVISER DE LA AMAZONIA SAC 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°1896-2023-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas MARIA CARMEN VASQUEZ PEREZ y LESLY DEL CARMEN TELLO RAMIREZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag. (Presidente)  
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag. (Miembro)  
Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**.

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **MUY BUENA (17)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las 12.30 pm. del 20 de octubre del 2023, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag.  
Presidente

Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.  
Miembro

Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.  
Miembro

Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO y ASESOR**



**Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mag.**  
Presidente  
CLAD-09265



**Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mag.**  
Miembro  
CLAD - 006609



**Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.**  
Miembro  
CLAD - 17216



**Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mag.**  
Asesor  
CLAD-01950

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN\_TESIS\_VASQUEZ PEREZ\_TELLO  
RAMIREZ.pdf

AUTOR

VASQUEZ PEREZ / TELLO RAMIREZ

RECuento de palabras

**7316 Words**

RECuento de caracteres

**38164 Characters**

RECuento de páginas

**44 Pages**

Tamaño del archivo

**878.6KB**

Fecha de entrega

**Aug 17, 2023 3:17 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Aug 17, 2023 3:18 PM GMT-5**

### ● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo. También lo dedico a mi hijito Enzo que es mi motor y motivo para crecer profesionalmente.

### **María Carmen Vásquez Pérez**

Lleno de felicidad, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado. A mis padres Terry Tello y Carmen Ramírez, porque ellos son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que seré. A mis hijos, Gael Nicolas y Kadir Alessandro, porque son la fuerza que yo necesito para poder superar cualquiera adversidad de la vida.

### **Lesly del Carmen Tello Ramírez**

## **AGRADECIMIENTO**

Antes que todo agradezco a dios por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino de lo prudente y darme sabiduría para mejorar día a día mi quehacer profesional. Al mismo tiempo quiero agradecer sinceramente a mis padres Edit Pérez y Jorge Vásquez, por darme su apoyo de iniciar y terminar mi carrera profesional.

También agradezco a mi amado esposo John Elías, que sin su apoyo incondicional no lo lograría.

### **María Carmen Vásquez Pérez**

En primer lugar, agradezco a Dios Todopoderoso por regalarme la vida, y por permitir culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación, así mismo, culminar la carrera de Administración de Empresas. A la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana y a los docentes por las enseñanzas recibidas en las aulas. Agradezco infinitamente a mi asesor por su apoyo durante la investigación del presente trabajo de investigación. Un agradecimiento muy especial a mi primer amor, mi hijo Gael Nicolas, que fue mi soporte emocional en unos de los momentos más difícil de mi vida, sin ti no estaría logrando todos mis metas que me voy trazando en el camino, y ahora junto a tu hermanito estoy seguro de que seremos un gran equipo donde saldremos adelante juntos y luchando ante cualquier adversidad de la vida. a mis padres Terry Tello y Carmen Ramírez, que con sus ayuda y apoyo incondicional en todos estos años de mi formación académica.

Gracias familia por su apoyo incondicional, siempre estaré agradecida con cada uno de ustedes.

### **Lesly del Carmen Tello Ramírez**

## INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definición de términos básicos	11
CÁPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1. Formulación de hipótesis	14
2.2. Variables y su operacionalización	14
CAPITULO III: METODOLOGIA	16

3.1. Diseño Metodológico	16
3.2. Diseño muestral	16
3.3. Procedimientos de recolección de datos	17
3.4. Procesamiento y análisis de datos	18
3.5. Aspectos éticos	18
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: ¿Los empleados entienden las metas establecidas por la gerencia?	19
Tabla 2: ¿La gerencia alinea la estrategia con los empleados?	20
Tabla 3 : ¿Ve la política como una herramienta para lograrlo en su trabajo?	20
Tabla 4: ¿Crees que el presupuesto para el desarrollo de funciones es necesario para lograr los mejores resultados?	21
Tabla 5¿ Cree que la empresa se divide según las funciones que desempeñan?	22
Tabla 6: ¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa?	23
Tabla 7: ¿Delegará la administración la autoridad en una sola persona?	24
Tabla 8: ¿El manual define claramente el diseño de puestos y tareas?	24
Tabla 9¿ Cree que la empresa tiene un vínculo de comunicación formal con los empleados?	25
Tabla 10: ¿Crees que la gerencia lidera a los empleados con un buen liderazgo?	26
Tabla 11 ¿Cree que la dirección reconoce el buen hacer de los empleados?	26
Tabla 12: ¿Le parece mejor comunicarse con colegas y superiores?	27
Tabla 13¿ Los jefes supervisan el trabajo ejecutado en forma permanente?	28
Tabla 14: ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?	29

Tabla 15: ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?	29
Tabla 16: ¿Utiliza la gerencia algún sistema para medir el proceso de servicio y el resultado final?	30
Tabla 17: ¿Cree que los resultados alcanzados son comparables a los estándares fijados?	31
Tabla 18: Si ocurren desviaciones ¿la gerencia toma medidas correctivas de acuerdo con el manual?	31
Tabla 19: ¿Cree que sus controles administrativos son efectivos?	32
Tabla 20: D1, Planificación	33
Tabla 21: D2 Organización	33
Tabla 22: D3 Dirección	34
Tabla 23: D3 Control	35
Tabla 24: V1 Gestión administrativa	35
Tabla 25: Estadística de fiabilidad-Alfa de Cronbach	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: ¿Los empleados entienden las metas establecidas por la gerencia?	19
Figura 2: ¿La gerencia alinea la estrategia con los empleados?	20
Figura 3: ¿Ve la política como una herramienta para lograrlo en su trabajo?	21
Figura 4: ¿Crees que el presupuesto para el desarrollo de funciones es necesario para lograr los mejores resultados?	22
Figura 5: ¿Cree que la empresa se divide según las funciones que desempeñan?	22
Figura 6: ¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa?	23
Figura 7: ¿Delegará la administración la autoridad en una sola persona?	24
Figura 8: ¿El manual define claramente el diseño de puestos y tareas?	25
Figura 9: ¿Cree que la empresa tiene un vínculo de comunicación formal con los empleados?	25
Figura 10: ¿Crees que la gerencia lidera a los empleados con un buen liderazgo?	26
Figura 11: ¿Cree que la dirección reconoce el buen hacer de los empleados?	27
Figura 12: ¿Le parece mejor comunicarse con colegas y superiores?	27
Figura 13: ¿Los jefes supervisan el trabajo ejecutado en forma permanente?	28
Figura 14: ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?	29

Figura 15: ¿Cree que se han desarrollado estándares para medir el desempeño de la gestión empresarial?	30
Figura 16: ¿Utiliza la gerencia algún sistema para medir el proceso de servicio y el resultado final?	30
Figura 17: ¿Cree que los resultados alcanzados son comparables a los estándares fijados?	31
Figura 18: Si ocurren desviaciones, ¿la gerencia toma medidas correctivas de acuerdo con el manual?	32
Figura 19: ¿Cree que sus controles administrativos son efectivos?	32
Figura 20: D1 Planificación	33
Figura 21: D2 Organización	34
Figura 22: D3 Dirección	34
Figura 23: D3 Control	35
Figura 24: V1 Gestión administrativa	36

## RESUMEN

El propósito de trabajo es demostrar la calidad de gestión administrativa en reducir la demora en entrega del producto y servicio de la empresa consulting Advisers de la Amazonía sac 2022, el estudio se centró en la aplicación de los conocimientos, basado en la descripción de la variable en estudio evaluada según diseños no experimentales, transversales y descriptivos, las muestras son 20 colaboradores que es el total de la población de la empresa, los datos fueron recolectados a través de encuestas para cada trabajador a base de un cuestionario, los datos se procesaron en Microsoft **Excel**, esta información se llevó al programa SPSS V.26 del cual se realizó los análisis y interpretaciones de la información recogida de la calidad de la gestión administrativa. Los trabajadores consideran que la empresa desarrolla una buena comunicación con sus trabajadores con un 60% de aprobación, al consultar respecto si el control en la gestión administrativa el 40% de los colaboradores indicaron buena y 55% regular. A nuestro instrumento se sometió al análisis de confiabilidad para conocer el grado de confianza, en el Alfa de Cronbach que nos dio el resultado de ,928 que es cercano a 1.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad, servicio

## **ABSTRACT**

The purpose of the work is to show the quality of administrative management in reducing the delay in delivery of the product and service of the company consulting advisors of the Amazon sac 2022, the study focused on the application of knowledge, based on the description of the variable In a study evaluated according to non-experimental, cross-sectional and descriptive designs, the samples are 20 employees, which is the total population of the company, the data was collected through surveys for each worker based on a questionnaire, the data was processed in Microsoft Excel, this information was taken to the SPSS V.25 program from which the analyzes and interpretations of the information collected on the quality of administrative management were carried out. The workers consider that the company develops good communication with its workers with 60% approval, when consulting regarding whether the control in administrative management, 40% of the collaborators indicated good and 55% regular. Our instrument was subjected to reliability analysis to know the degree of confidence, in Cronbach's Alpha, which gave us the result of .928, which is close to 1.

**Keywords:** Administrative management, quality, service

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual empresarial de libre mercado y globalización, el mundo competitivo empresarial permite optar por varias opciones de productos o de servicios en un corto periodo de tiempo permitido realizar una compra en un mercado distinto al de nuestras operaciones pasándose a efectuar una compra local o global y de mejor calidad. Las empresas líderes se integran a través de una administración eficaz, tienen a las comunicaciones y la tecnología como aliados, pueden conocer especificaciones de productos o servicios en tiempo real; en el entorno se pueden ver empresas internacionales y nacionales que brindan productos o servicios y conocen sus mercados. Sin embargo, a nivel local, específicamente en el sector público se viene implementando estos modelos pero que su ineficacia en la gestión de los recursos disponibles se refleja en la lentitud en la toma de decisiones de los gestores territoriales, quienes no acceden a pagar a los proveedores, deben entregar los suministros a tiempo, en el lugar indicado y en determinadas condiciones de acuerdo con las especificaciones requeridas, requisitos, materiales y equipos; los materiales y accesorios deben estar a disposición del personal, competencias necesarias que haga posible este proceso realizando los trabajo de manera eficiente, productiva y por lo tanto brinda la calidad en el servicio es algo que pasa todos los días, pero en teoría Riffo (2019) “hablar de gestión es descifrar las diferentes tareas de cada empleado, los recursos deben ser utilizados de manera eficiente para lograr un objetivo predeterminado” (158, pág.) Insatisfacción los usuarios considerados son vecinos que viven en distritos electorales de la localidad de funcionamiento de la empresa prestadora del servicio. Es decir, prestan

especial atención a la calidad del servicio prestado por la empresa, esto puede ser visto como el impacto negativo de la mala toma de decisiones por parte de los encargados de áreas con poca participación pública, y son motivo de permanencia y deben ser tratados de la mejor manera posible, según Cárdenas, Farias y Méndez, (2017). "Crear un proyecto que logre sus metas y objetivos y responda con éxito a los problemas de la sociedad actual"

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la calidad de la gestión administrativa en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?

Problema Específico

- ¿Cuál es la calidad de la planeación de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?
- ¿Cuál es la calidad de la organización de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?
- ¿Cuál es la calidad de la dirección de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?
- ¿Cuál es la calidad del control de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la calidad de la gestión administrativa en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC. 2022.



### Objetivos específicos

1. Analizar la calidad de la planeación en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.
2. Analizar la calidad de la organización en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.
3. Analizar la calidad de la dirección en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.
4. Analizar la calidad del control en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.

### Justificación

#### Justificación Práctica

Los resultados obtenidos tras la culminación del proceso de investigación científica estarán disponibles para los propietarios de la empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC, Así, pueden tomar las mejores decisiones y ayudar a realizar cambios significativos para mejorar la administración.

#### Justificación Teórica

Los resultados de este estudio nos hacen repensar la administración y buscar alternativas de solución a los problemas materia de análisis, se está haciendo una justificación teórica; para que sirva como solución y Consiste en un precedente como modelo para replicar en organizaciones de naturaleza y estructura similar; de esta forma, El marco teórico del estudio, donde se discuten conceptos y métodos.

### Justificación Metodológica

En la investigación científica la justificación metodológica ocurre cuando un proyecto a implementar presenta nuevos métodos o estrategias para producir conocimiento confiable y válido (Bernal 2016, p. 139). Los métodos, técnicas y herramientas de investigación se utilizarán para lograr los objetivos de la investigación, de modo que puedan usarse en otros esfuerzos de investigación una vez que se haya probado su validez y confiabilidad.

### Importancia

En la presente investigación se realizaron un estudio para poder Analizar la calidad de la gestión administrativa en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2021, con el propósito de brindar un servicio de calidad a sus clientes y consecución de los objetivos de la organización. empresa recomendada Consulting Advisers de la Amazonia SAC le permite conocer las expectativas de sus colaboradores.

Por otro lado, gracias a este primer paso de investigación, posteriores trabajos podrán ampliar el estudio sobre la insatisfacción de los clientes, en un ámbito bancario, dado que las investigaciones son exiguas hasta el momento.

### Viabilidad

Este estudio fue posible porque los investigadores tenían recursos necesarios y autoridad para investigar a los empleados en la instalación de la empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC Y tiene acceso a la información requerida para su análisis estadístico; y es quien va a cubrir los gastos de implementación del proyecto en el período esperado, 2022

## Limitaciones

No se presentó ningún tipo de limitaciones y con respecto al acceso de datos, contaremos con el apoyo de los colaboradores de la empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC, por lo tanto, el estudio se podrá realizar con la mayor objetividad posible

## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

(Tapia López, 2017), realizó un estudio “Análisis de los procesos administrativos de la microempresa “Quimi limpieza” en el distrito de Esmeralda”, el cual el objetivo es analizar los procesos administrativos de “Quimi Limpieza”, para lo cual fue creada la institución, se encontró que permitió alcanzar los resultados, utilizando métodos deductivos e inductivos, así como la investigación aplicada, que permite utilizar y aplicar los conocimientos científicos adquiridos durante los estudios para la mejora de los procesos de gestión empresarial. Los resultados muestran que la estructura organizacional de la empresa no es la ideal, su misión, visión y metas no están definidas, no existe un plan de estimulación y desarrollo del talento, y el proceso de seguimiento y control es incompleto.

(Orozco Fuentes & Núñez Moran, 2015) realizó El estudio “Análisis de Procesos Administrativos Integrados y Propuestas para el Mejoramiento de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo del Guayas, tiene como objetivo analizar y proponer mejoras a cada proceso para optimizar los recursos.

Los métodos utilizados para realizar la investigación fueron modelos cualitativos y cuantitativos, investigación incluya áreas para obtener información de las personas del departamento. a través de la recopilación de datos, Se conoce una imagen real de los procesos administrativos generales

para clientes internos y externos, lo que refleja ineficiencias en la gestión y ejecución.

La propuesta se basa en mejorar la estructura interna de la Secretaría de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guaya,

El objetivo de mejoras es optimizar el proceso administrativo general, lo que ayuda a mejorar la eficiencia de las operaciones administrativas internas y la mejora continua de los procesos externos.

#### Antecedentes Nacionales

(Arévalo, 2017), desarrollo una investigación "Gestión administrativa de la universidad Cesar Vallejo. Estudio descriptivo de los procesos municipales en el diseño de infraestructuras. Población muestreo: 27 empleados. Conclusiones: existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los procesos, 48% muy buena, planificación en el sector infraestructura 52% muy buena, organización en el sector infraestructura 52% muy buena, gestión en el sector infraestructura 52% muy buena, control en el sector infraestructura 52% muy buena, 48% muy buena en la administración del sector infraestructura, conclusión: existe una relación significativa entre la administración y calidad de los procesos, el 48% de la administración del sector infraestructura es calificada y en un nivel alto.

(Chalco Añaños, 2015), Inversiones Múltiples Camelot S.R.L. investigación, análisis y mejora de los procesos de gestión. apunta a la empresa fue desarrollar e implementar un sistema integral para mejorar Inversiones Múltiples Camelot S.R.L. gestión de procesos de cobranza y prestación de servicios utilizando métodos como 5s, Lean Service y Process Management.

Por supuesto, el método 5S ayuda a los empleados a desarrollar disciplina, reducir el flujo innecesario, aumentar la eficiencia, brindando servicios al menor costo posible y también buscar la satisfacción continua con la gestión de procesos del cliente.

#### Antecedentes Regional y Local

(García, 2017), Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en su tesis Los controles internos afectan la administración de la UGEL. Marshall Ramón Castilla, 2017. Cuestionario: El control interno afecta 20 la gestión administrativa, 29 no saben si se implementan los objetivos del análisis teniendo en cuenta el ambiente de control interno, 29% no, con qué frecuencia se implementan las medidas de control 51% de la ejecución de las actividades de control interno La organización implementa el control interno. El ambiente de control incluye integridad y afecta la eficiencia.

García (2019), Universidad Nacional de Amazonas, Perú, por el estudio "Auditoría Interna y su relación con la Administración Municipal del Distrito de San Juan Bautista". Maynas, 2018. Tipo de estudios: Actual. El diseño del estudio fue no experimental y transversal, descriptivo y relacional Población y muestra: 98 empleados. Cuestionario: Evaluación inicial del control interno 39% casi ninguno, redacción de objetivos 43% casi ninguno, nota de planificación 39% casi ninguno, elaboración de planes de auditoría 41% casi ninguno, realización de trabajos de auditoría 39% casi ninguno, Conclusión: se han implementado mecanismos de control insuficientes y la gestión municipal no está suficientemente desarrollada.

## 1.2 Bases teóricas

(Koontz, Wihrich & Cannice, 2008), en su teoría afirmaron que el proceso administrativo consta de cinco fases: “planificación, Organización, integración de personas, mando y control”. El proceso de dirección reúne los conocimientos necesarios para que pueda ser aplicado y relacionado con las diversas actividades que afectan a la empresa y que se desarrollan en la empresa. antes, la secuencia de acciones debe ser generada por los elementos que la componen.

(Hernández, 2004), Los autores se refieren a este proceso como la secuencia de sistematización de las actividades organizacionales, planifica, organiza, integra dirige y controla su actividad, que permite el pleno aprovechamiento de sus recursos y el máximo dinamismo de los colaboradores (p. 195).

Koontz, Wihrich y Cannice (2008) comentan que la planificación “es una de las funciones básicas de la administración y la primera etapa del proceso administrativo, la primera etapa de la acción administrativa”, se encuentra la selección de diligencias y lo anterior requiere también la toma de decisiones, que hay una elección de acción entre varias alternativas, por lo que la planificación proporciona medios razonables para lograr metas Estos autores afirman: "La planificación implica la selección de proyectos y metas y acciones para lograr esas metas, lo que requiere la toma de decisiones es la elección de una acción entre alternativas.

Anzola (1993), significa planificación ordenada y con sentido común. Se basa principalmente en un plan o método más que en la intuición. lo que está planeado hoy lo que harás mañana. Para planificar, Basta con responder a las

siguientes preguntas: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerlo?, donde hacerlo? cuando hacerlo? ¿Por qué hizo eso? (Parte 14).

Hernández (2004) afirmó que las organizaciones crean estructuras formales de trabajo en las organizaciones a través de jerarquías de poder y departamentalización funcional. (pág. 258).

(Terry, 2010) la Dirección. Forma parte del proceso de gestión en el que todas las actividades planificadas se realizan de acuerdo con la autoridad del administrador o su delegado, siempre con atención a la ejecución de las órdenes.

Por su parte (Chiavenato I. 2007), la gestión se define como “las personas deben Asignar sus roles y funciones, recibir formación, mentoring y motivación para la consecución de resultados deseados” (pág. 150).

(Chiavenato I., 2007) nos dice: “el objetivo del control es asegurar que el resultado de la planificación, organización y gestión cumplan en lo posible con las metas establecidas” (pág. 151).

Koontz (1996), quien se refiere a la creación, medición y modificación de modelos de desempeño individual y grupal del personal de la empresa con el fin de ajustar las actividades planificadas sin desviarse de las metas principales planteadas por la empresa. En esta etapa, se toman decisiones que pueden prevenir problemas menores. En general, los controles ayudan a lograr la meta asignada a la empresa y muestran que el plan no se puede lograr solo sin el apoyo de otras etapas; en general, siempre se mide su éxito para comprobar la ejecución de las acciones.



## Control

Según Marco, Loguzzo y Fedi (2016) control, "El proceso de control tiene como objetivo Identificar las desviaciones entre los resultados planificados y los resultados alcanzados, identificar las causas de las desviaciones y el comportamiento organizacional adecuado y tomar acciones correctivas para alcanzar las metas establecidas. El proceso de planificación está estrechamente relacionado con el proceso de control, porque sin apoyar el proceso planificado, el proceso de control no importa, y revisa el proceso. A su vez, las organizaciones más modernas e innovadoras desarrollan estrategias de aprendizaje que les permiten repensar la forma en que realizan las tareas y resuelven los problemas para mejorar tanto las tareas como el desempeño" (p. 17. 46).

(Idalberto, 2009), El control operativo es un subsistema de control que se lleva a cabo a nivel de ejecución operativa. Es una forma de control sobre la ejecución de tareas y acciones realizadas por los operadores de la empresa.

Su tiempo y espacio son a corto plazo porque su finalidad es inmediata. Evaluar y monitorear el desempeño de tareas y actividades a lo largo del tiempo" (pág. 381).

### 1.3. Definición de términos básicos

Actividad: Los elementos de un plan que consumen tiempo o la energía que se utilizará entre actividades. (Koontz, Werich, & Cannice, 2012, pág. 309)

Cuestionario: "Un conjunto de preguntas organizadas en torno a un tema de investigación para obtener información relevante para los objetivos de la investigación". (Bernal 2016, pág. 362).

Eficiencia: "una medida de la eficacia o eficiencia con la que se utilizan los recursos para lograr los objetivos". Jones y George (2014, pág. 654)

Gerencia

(Idalberto, 2009), menciona "La palabra gerencia se utiliza como sinónimo de gerencia o de quien lidera. Un gerente es un gerente de nivel medio de una empresa que se refiere a otros gerentes (directores) a nivel institucional y que lidera a otros gerentes a nivel operativo. La tarea básica de los mandos intermedios en una empresa es transmitir y reducir la incertidumbre. Traducirlo en procedimientos y operaciones estandarizados a nivel operativo. La dirección es responsable de realizar las actividades humanas (motivación, gestión y comunicación) de acuerdo con los estilos de gestión definidos a nivel institucional" (pág. 300).

Indicadores: "Son representaciones de cosa. El poder de los indicadores no radica en su composición numérica, sino en su capacidad para representar y revelar bien o lo que se quiere saber (Masías, 2008, pág. 13).

Justificación de investigación: "Describe las razones para realizar investigación y trascendencia de sus resultados para la realidad y el objeto de estudio. (Bernal 2016, pág. 365).

Liderazgo: "Liderar un equipo afecta cómo logra sus objetivos" Coulter (2013, pág. 472).

Muestra: representa parte de la población. Se estudia cualquier subgrupo de la población. El número de unidades en la muestra se llama tamaño de la muestra. (Murray & Spiegel, sf.)

Participación: "es la implicación de persona en la resolución de problemas que le afectan para que aporte conocimientos valiosos el éxito de la empresa" (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 616)

Satisfacer: "aceptar una solución suficientemente buena". Kurt (2013, pág. 475)

### Supervisión

Desde el punto de vista de Chiavenato (2009), "el monitoreo es una función gerencial que se realiza a nivel operativo de la empresa. Un supervisor es un gerente que dirige las actividades del personal no ejecutivo, es decir, aquellos Persona que no desempeña funciones administrativas en la empresa. La palabra supervisión se usa generalmente para describir la actividad. que dirige directamente una actividad subordinada, en parte como una ayuda para el desempeño" (p. 336).

Validez: "La medida es una herramienta o prueba mide lo que se pretende medir". (Jones y George, 2014, pág. 662).

## **CÁPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 2.1 Formulación de hipótesis

Hipótesis general:

No existe hipótesis

### 2.2. Variables y su operacionalización

V1: Gestión administrativa

Definición operacional

Es un conjunto coordinado de tareas y actividades que ayudan a hacer un uso óptimo de los recursos disponibles de la empresa. Se trata de alcanzar metas y obtener los mejores resultados".

## Variables y su operacionalización

Variable	Definición operacional	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medición de verificación
V1: Gestión Administrativa	Es el conjunto de actividades que se realiza para el funcionamiento de la empresa utilizando de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados	Cuantitativa	Planear	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión.</li> <li>Producción.</li> <li>Recursos humanos</li> </ul>	Ordinal	Bueno Regular Malo	1 2 3	Herramienta Cuestionario  Técnica Encuesta
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación.</li> <li>Oportunidad</li> </ul>	Ordinal	Bueno Regular Malo	1 2 3	Herramienta Cuestionario  Técnica Encuesta
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación.</li> <li>Actuación</li> <li>Hacer.</li> <li>Calidad.</li> </ul>	Ordinal			
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo del proceso</li> <li>Auditabilidad.</li> </ul>	Ordinal			

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1 Diseño Metodológico

El estudio es un estudio transaccional no experimental y tiene como objetivo describir la variable de investigación (administrativa) en un escenario predeterminado. Dichos estudios examinan la ocurrencia de patrones o niveles de una o más variables en una población. (Hernández, 2014)

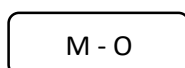
Este estudio es de tipo no experimental de enfoque cuantitativo ya que se recopilarán datos sobre el tema del estudio.

Un procedimiento consiste en un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc. encontrando en una o más variables y describiéndola. Como tales, son solo estudios descriptivos, y cuando forman hipótesis, también son descriptivos (prediciendo números o valores). (pág. 155).

### 3.2 Diseño muestral

Este estudio utilizó un diseño descriptivo adecuado, no se manipulará la variable independiente "Gestión Administración" y no se distribuirán los resultados porque los hechos se observarán en su estado natural. Esto nos ayudará a recopilar datos en momentos y puntos únicos.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O = Observaciones de la variable Gestión Administrativa.

Población:

(Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014), argumentan que una población es un grupo de todas las situaciones correspondientes a un conjunto de edificaciones. (Pag. 174).

La población se compone de personal que labora en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC, 2022. Que conforman un total de 20 colaboradores.

Muestra: Por razones de disponibilidad y asequibilidad, El tamaño de la muestra se determinará utilizando criterios de muestreo no probabilístico. La muestra está compuesta por el 100% de la población.

### 3.3 Procedimientos de recolección de datos

Malhotra (2007) afirma que "Las encuestas son métodos de encuesta que recopilan información basada en hacer preguntas a las personas sobre su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimientos, motivaciones y características demográficas y estilos de vida" (pag.183). La encuesta ayudará a comprender la actitud y el conocimiento de los empleados que vienen a trabajar en la Empresa **Consulting Advisers de la Amazonia SAC.**

### 3.4 Procesamiento y análisis de datos

Las respuestas de encuestados serán preclasificadas y codificadas, agrupadas y procesadas de acuerdo con el propósito de la variable de investigación.

Se utilizó el paquete estadístico SPSS V26, que nos proporcionó información útil; responder preguntas sobre preguntas de investigación, objetivos de investigación; Responderá al diseño de investigación utilizando estadística descriptiva a través de la t de Student, comparará resultados obtenidos a partir de los trabajos citados, presentando conclusiones y recomendaciones.

### 3.5 Aspectos éticos

Este estudio reconocerá y respetará a los autores con experiencia en investigación que permita plantear y abordar interrogantes. Se respetará la opinión de los investigados con su participación activa y se evaluará su aporte subjetivo a las variables investigadas; también lo serán expectativas y valores relacionados con el logro de las metas de aprendizaje.



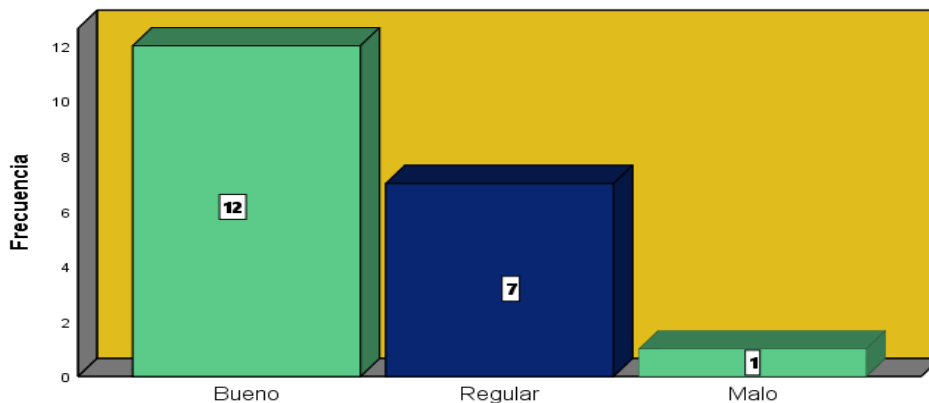
## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1: ¿Los empleados entienden las metas establecidas por la gerencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	60,0	60,0	60,0
	Regular	7	35,0	35,0	95,0
	Malo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 1: ¿Los empleados entienden las metas establecidas por la gerencia?



Fuente: Tabla 1

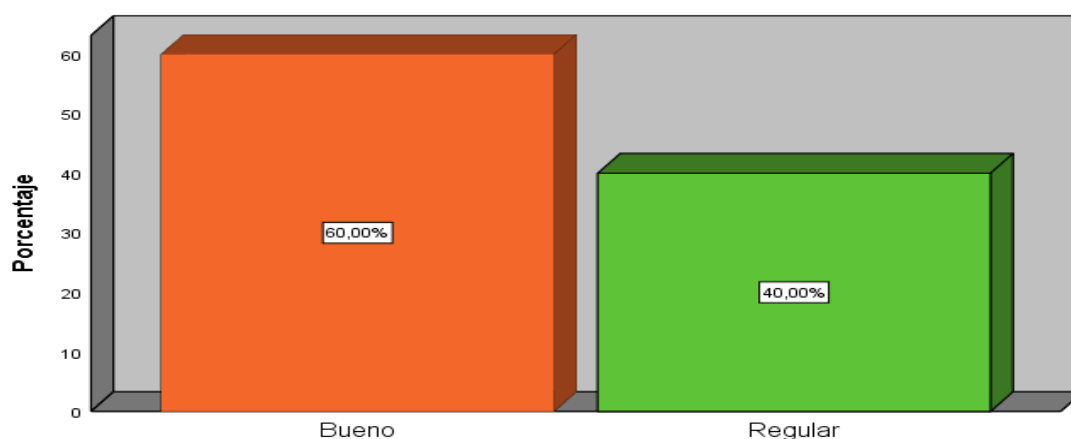
Interpretación: de la tabla 01 y figura 1 concluimos que, del total de 20 encuestados, a la pregunta: ¿Los empleados entienden las metas establecidas por la gerencia? por la gerencia son conocidos por el personal? el 60% respondieron buena es decir 12 trabajadores, el 35% dijeron regular que son 7 trabajadores y 1 trabajador contestó que es malo, de acuerdo a este análisis el personal de la empresa en su mayoría tiene conocimiento de los objetivos planteados por la gerencia.

Tabla 2: ¿La gerencia alinea la estrategia con los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	60,0	60,0	60,0
	Regular	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 2: ¿La gerencia alinea la estrategia con los empleados?



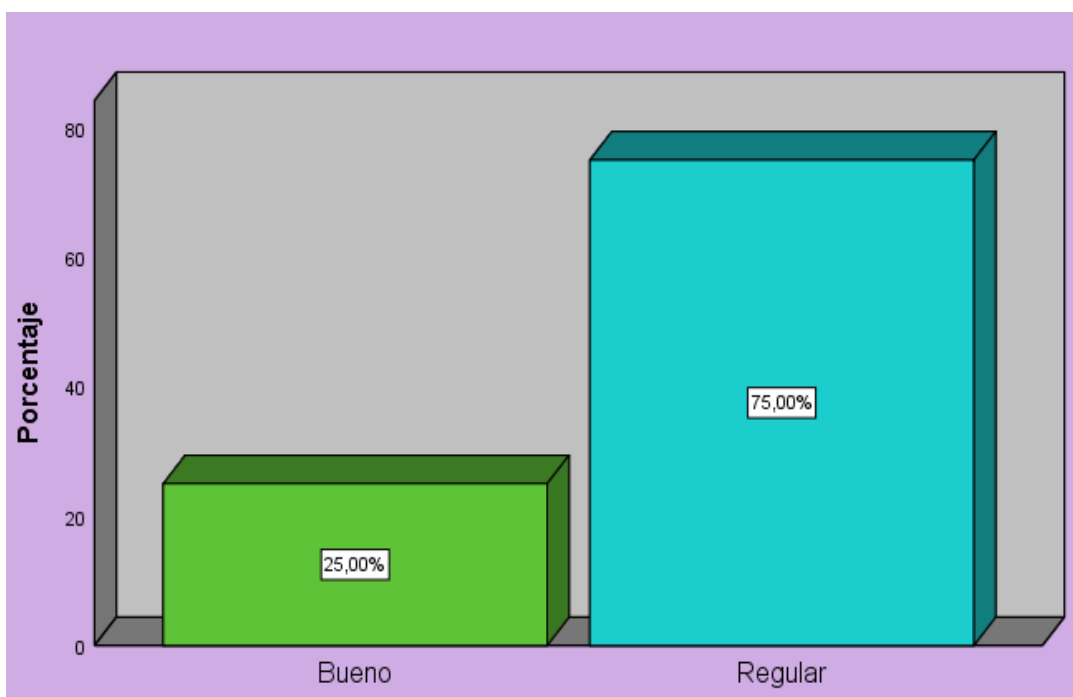
Según la tabla 2 y gráfico 2, podemos observar que, a la pregunta ¿La gerencia alinea la estrategia con los empleados? el 60% respondieron que bueno y el 40% mencionaron que hacen regularmente, coordinar es un factor importante en la empresa.

Tabla 3 : ¿Ve la política como una herramienta para lograrlo en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 3: ¿Ve la política como una herramienta para lograrlo en su trabajo?



Fuente: tabla 3

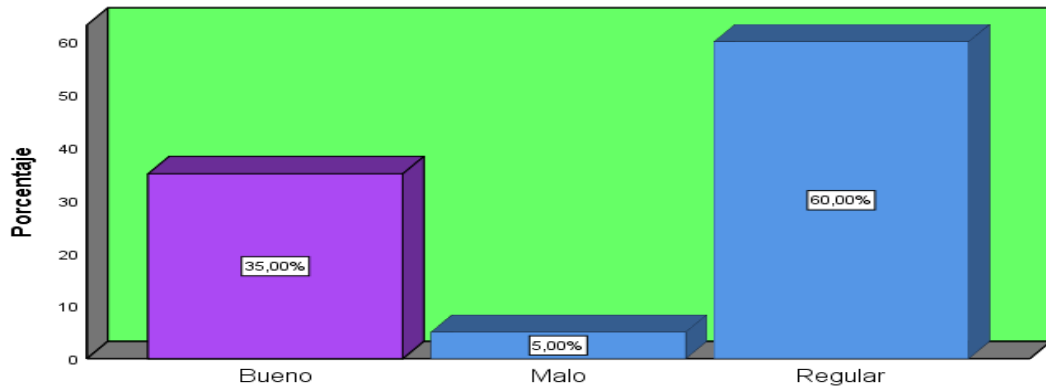
De Acuerdo a la tabla 3 y figura 3, se observa de acuerdo a la pregunta ¿Ve la política como una herramienta para lograrlo en su trabajo? el 75% de respondieron regular que las políticas sirven como herramienta y el 25 indicaron que las políticas son buenas, este factor nos indica que es posible que los trabajadores muy poco lo conocen.

Tabla 4: ¿Crees que el presupuesto para el desarrollo de funciones es necesario para lograr los mejores resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	12	60,0	60,0	95,0
	Malo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 4: ¿Crees que el presupuesto para el desarrollo de funciones es necesario para lograr los mejores resultados?



Fuente: tabla 4

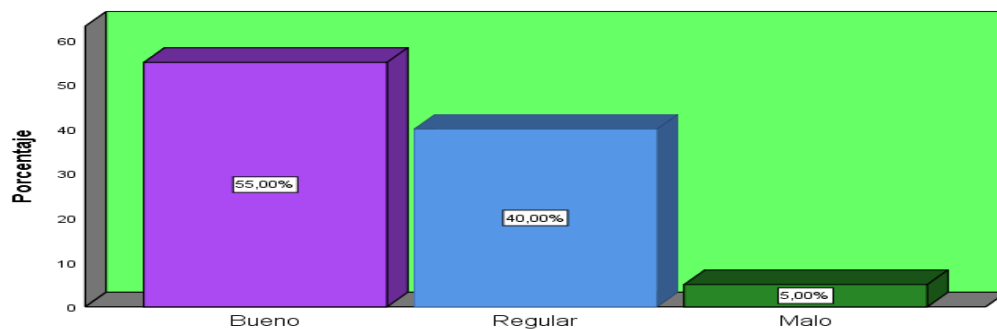
Interpretación: de la Tabla 4 y figura 4, podemos observar que a la pregunta ¿Crees que el presupuesto para el desarrollo de funciones es necesario para lograr los mejores resultados? el 35% respondieron bueno que el presupuesto es óptimo, el 5% mencionaron que es malo y el 60% respondieron que es regular, este factor quiere decir que la mayoría no tiene un conocimiento real del presupuesto.

Tabla 5 ¿Cree que la empresa se divide según las funciones que desempeñan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	11	55,0	55,0	55,0
	Regular	8	40,0	40,0	95,0
	Mala	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 5: ¿Cree que la empresa se divide según las funciones que desempeñan?



Fuente: tabla 5

Interpretación: en la tabla 5 y figura 5 se observa que a la pregunta ¿Cree que la empresa se divide según las funciones que desempeñan?, el 55% respondieron que buena, 40% indicaron regular y el 5% mencionaron malo. Por lo tanto, podemos decir que la mayoría de los trabajadores considera que existe una departamentalización en la empresa.

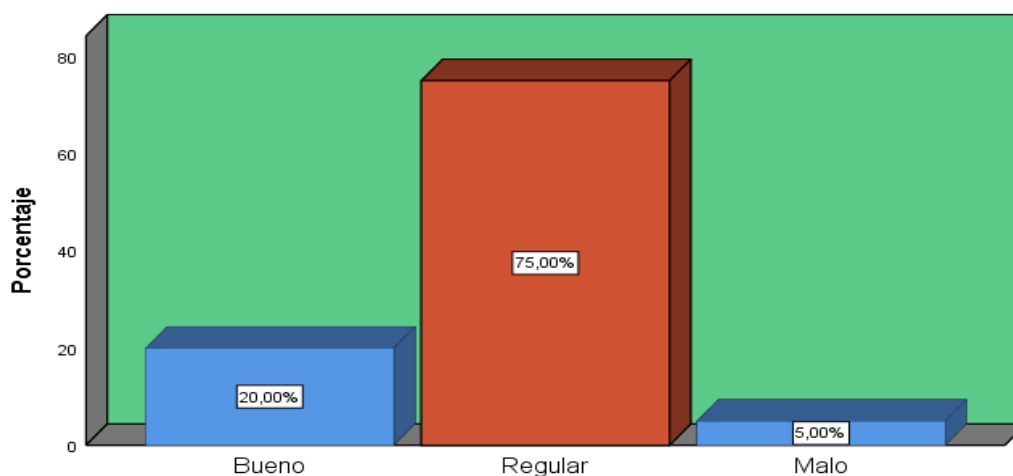
Tabla 6: ¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa?

Tabla 6: ¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	20,0	20,0	20,0
	Regular	15	75,0	75,0	95,0
	Malo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 6: ¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa?



Fuente: Tabla 6

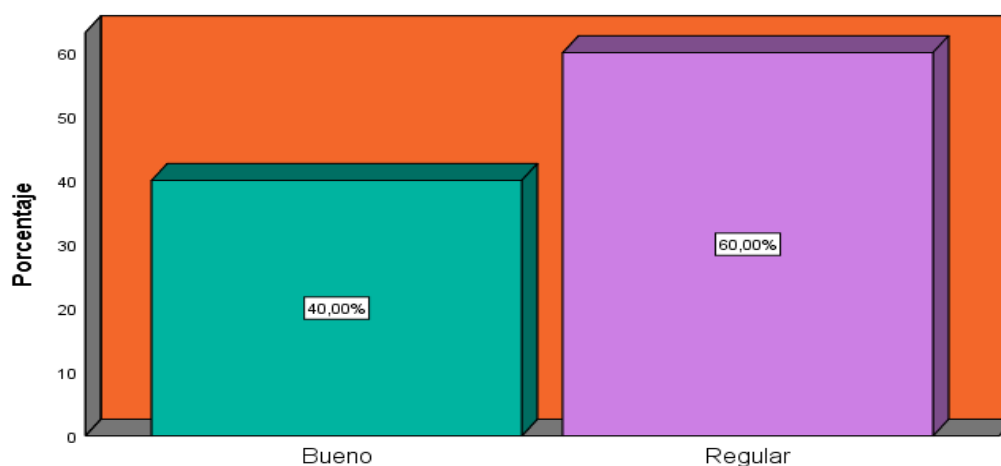
De la tabla 6 y figura, se observa, se observa que a la pregunta ¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa? el 20% indicaron bueno, el 75% mencionaron regular y el 5% respondieron malo, en su mayoría los trabajadores contestaron regular, en este punto la empresa debe mejorar comunicación entre sus colaboradores.

Tabla 7: ¿Delegará la administración la autoridad en una sola persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	8	40,0	40,0	40,0
	Regular	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 7: ¿Delegará la administración la autoridad en una sola persona?



Fuente: Tabla 7

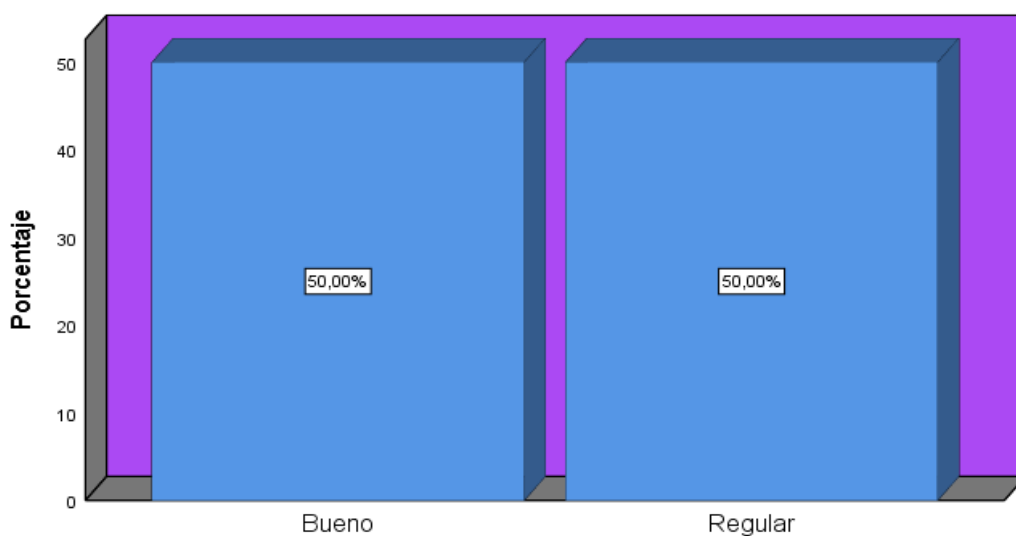
En la tabla 7 y figura 7, se observa que, a la pregunta, ¿Delegará la administración la autoridad en una sola persona?, el 40% respondieron que es buena y el 60% sus respuestas fueron regular, podemos decir la mayoría de los trabajadores no están seguros que la autoridad recaea en una sola persona.

Tabla 8: ¿El manual define claramente el diseño de puestos y tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Regular	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 8: ¿El manual define claramente el diseño de puestos y tareas?



Fuente: tabla 8

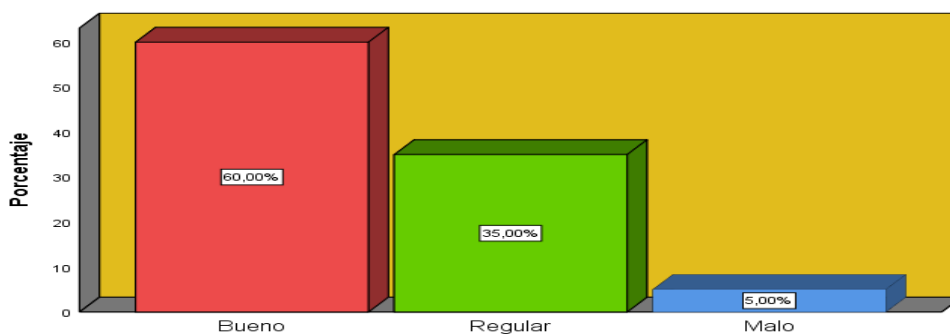
De la tabla 8 y la figura 8, se observa que del total de 20 encuestados a la pregunta ¿El manual define claramente el diseño de puestos y tareas?, el 50% respondieron bueno y el 50% mencionaron regular, al analizar los cargos y tareas podemos indicar que todo el personal conoce el diseño claramente.

Tabla 9: ¿Cree que la empresa tiene un vínculo de comunicación formal con los empleados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	12	60,0	60,0	60,0
Regular	7	35,0	35,0	95,0
Malo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 9: ¿Cree que la empresa tiene un vínculo de comunicación formal con los empleados?



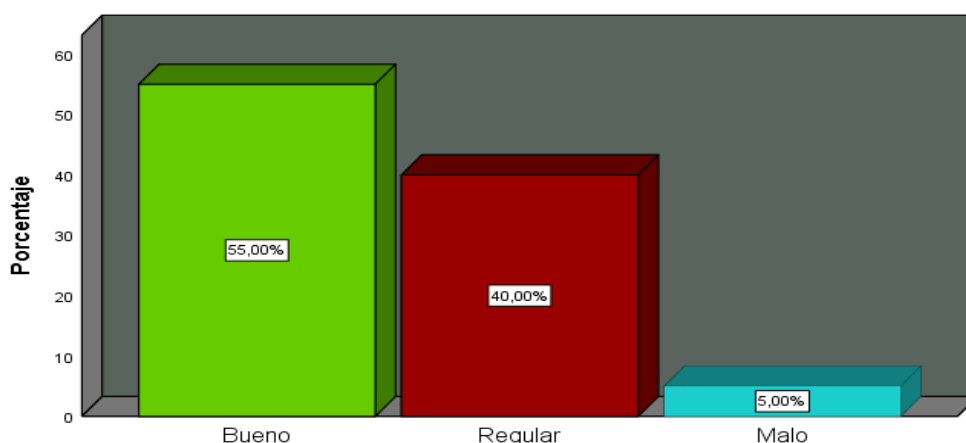
Interpretación: de la tabla 9 y figura 9, podemos observar que dado la pregunta ¿Cree que la empresa tiene un vínculo de comunicación formal con los empleados? trabajadores?, el 60% respondieron que es buena, mientras tanto 35% respondieron regular y el 5% mencionaron que comunicación es malo, de este análisis decimos que la comunicación formal es buena.

Tabla 10: ¿Crees que la gerencia lidera a los empleados con un buen liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	11	55,0	55,0	55,0
	Regular	8	40,0	40,0	95,0
	Malo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 10: ¿Crees que la gerencia lidera a los empleados con un buen liderazgo?



Fuente: tabla 10

Según la tabla 10 y figura 10, podemos observar que a la pregunta ¿Crees que la gerencia lidera a los empleados con un buen liderazgo?, el 55% respondieron bueno porque la gerencia tiene buen liderazgo, el 40% respondieron que es regular y el 5% malo.

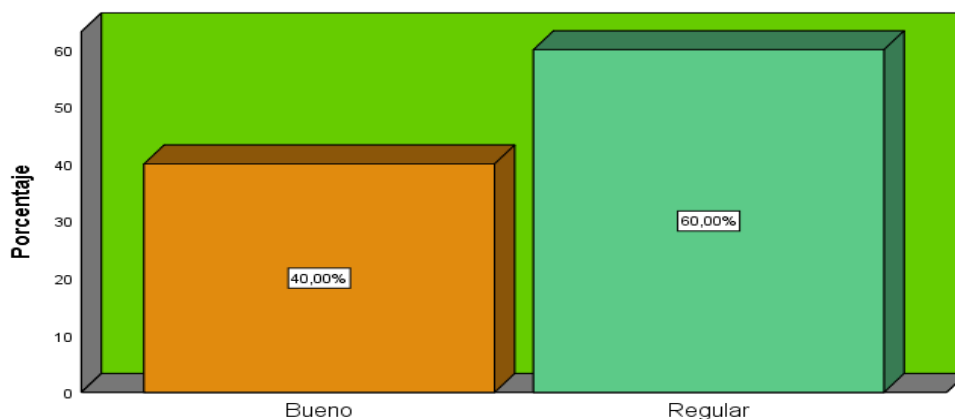
Tabla 11: ¿Cree que la dirección reconoce el buen hacer de los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	8	40,0	40,0	40,0
	Regular	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores



Figura 11: ¿Cree que la dirección reconoce el buen hacer de los empleados?



Fuente: tabla 11

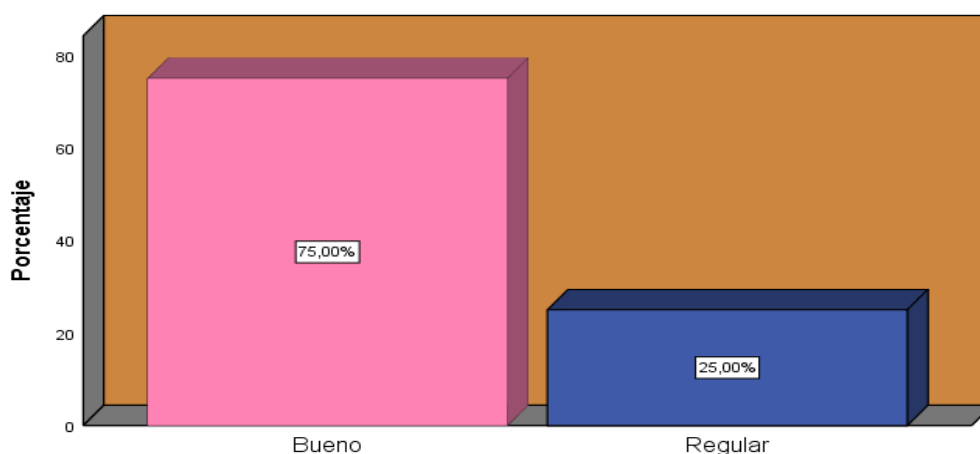
Según la tabla 11 y figura 11, podemos observar que, a la pregunta ¿Usted considera que la gerencia reconoce el buen trabajo de sus trabajadores?, el 40% respondieron bueno porque la gerencia reconoce el trabajo de sus colaboradores y el 60% indicaron que reconocen regularmente su trabajo, el reconocimiento influye en los trabajadores.

Tabla 12: ¿Le parece mejor comunicarse con colegas y superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	15	75,0	75,0	75,0
	Regular	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 12: ¿Le parece mejor comunicarse con colegas y superiores?



Fuente: tabla 12

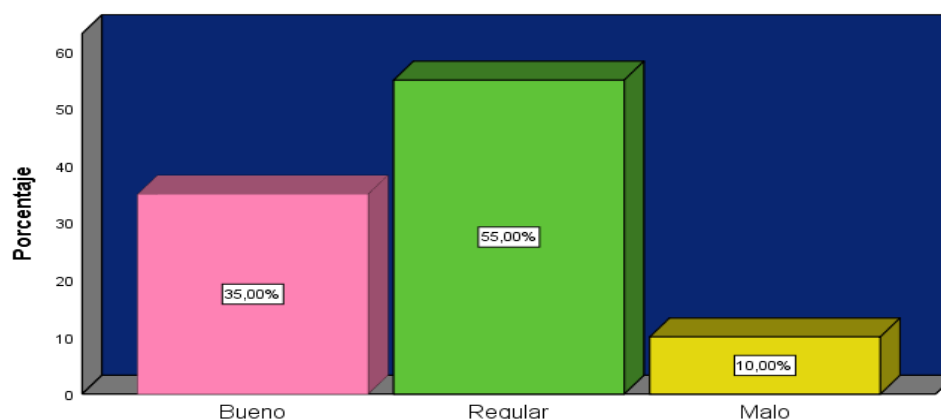
De acuerdo a la tabla 12 y figura12, se observa que a la pregunta ¿Le parece mejor comunicarse con colegas y superiores?, el 75% respondieron bueno es decir la comunicación con sus compañeros y sus jefes son óptimas y el 25% respondieron regular, este análisis nos indica que existe una comunicación fluida con el personal.

Tabla 13¿Los jefes supervisan el trabajo ejecutado en forma permanente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	11	55,0	55,0	90,0
	Malo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 13: ¿Los jefes supervisan el trabajo ejecutado en forma permanente?



Fuente: tabla 13

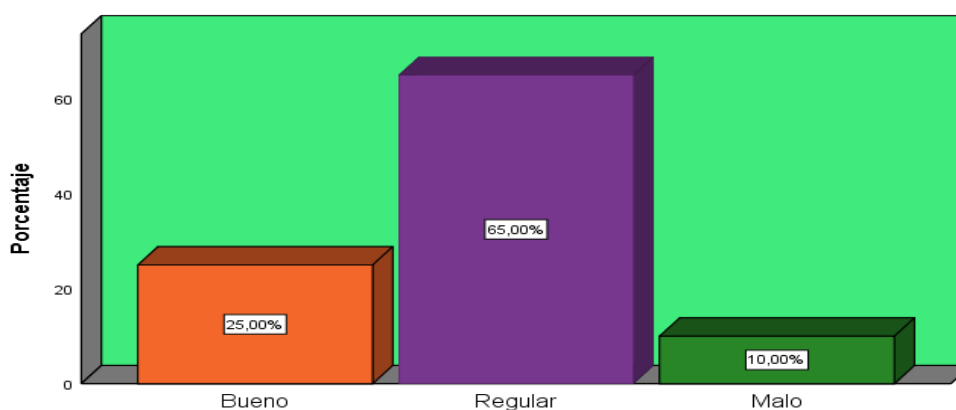
Según la tabla 13 y la figura 13, podemos observar que a la pregunta ¿Los jefes supervisan el trabajo ejecutado en forma permanente?, el 35% respondieron que la supervisión es buena y el 55% indicaron que es regular y el 10% respondieron que es malo, el análisis nos dice que los jefes deben mejorar muchísimo la supervisión.

Tabla 14: ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	13	65,0	65,0	90,0
	Malo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 14: ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?



Fuente: tabla 14

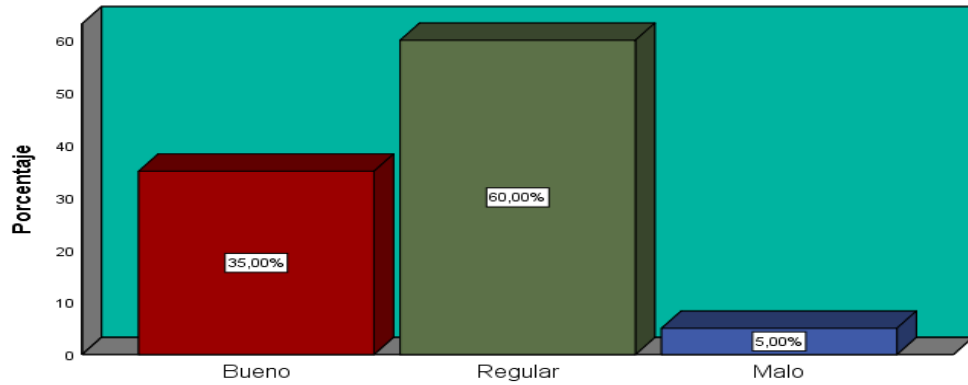
De acuerdo a la tabla 14 y figura 14, se observa que dado la pregunta ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?, el 25% respondieron que el control es bueno, el 65% respondieron regular y 10% indicaron que es malo, el análisis nos indica que se debe mejorar la dirección de la gestión administrativa.

Tabla 15: ¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	12	60,0	60,0	95,0
	Malo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 15: ¿Cree que se han desarrollado estándares para medir el desempeño de la gestión empresarial?



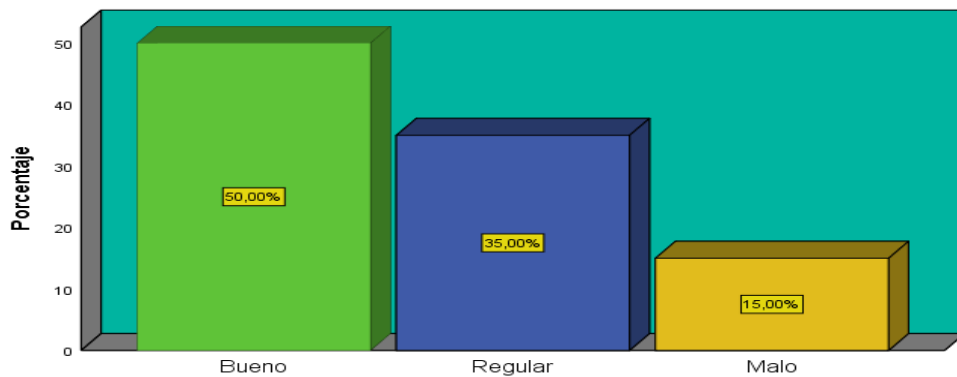
De la tabla 15 y figura 15, podemos observar que a la pregunta ¿Cree que se han desarrollado estándares para medir el desempeño de la gestión empresarial?, el 35% respondieron es bueno establecer estándares, el 60% indicaron que es regular y 5% respondieron que es malo.

Tabla 16: ¿Utiliza la gerencia algún sistema para medir el proceso de servicio y el resultado final?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Regular	7	35,0	35,0	85,0
	Malo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 16: ¿Utiliza la gerencia algún sistema para medir el proceso de servicio y el resultado final?



Fuente: tabla 16

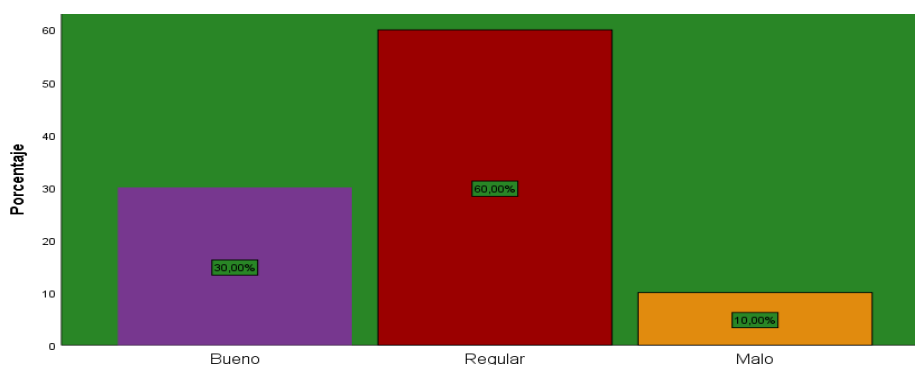
De la tabla 16 y figura 16, podemos observar que a la pregunta ¿Utiliza la gerencia algún sistema para medir el proceso de servicio y el resultado final?, el 50% respondieron que es bueno, el 35% indicaron regular y un 15 respondieron que es malo, de este análisis concluimos que el sistema que utiliza para evaluar el proceso influye en los resultados de la empresa.

**Tabla 17: ¿Cree que los resultados alcanzados son comparables a los estándares fijados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	30,0	30,0	30,0
	Regular	12	60,0	60,0	90,0
	Malo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

**Figura 17: ¿Cree que los resultados alcanzados son comparables a los estándares fijados?**



Fuente: tabla 17

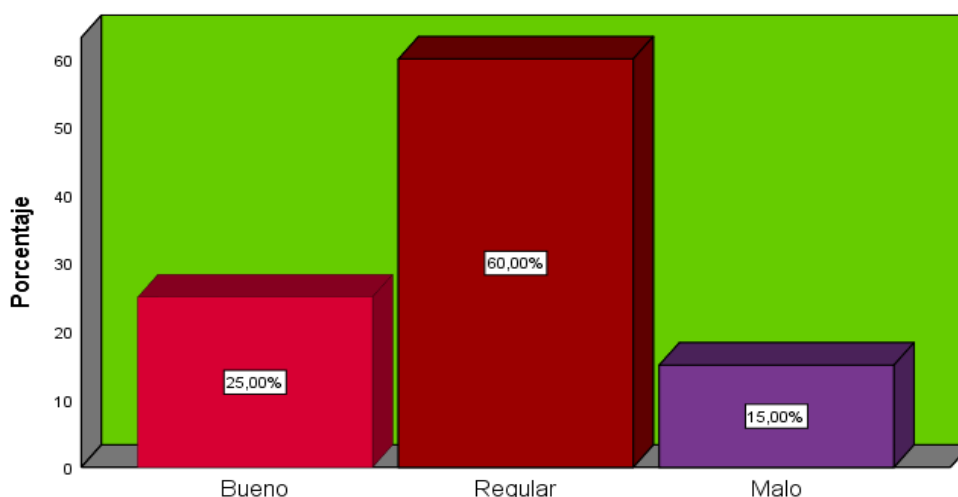
Interpretación: de la tabla 17 y figura 17, se observa que de la pregunta ¿Cree que los resultados alcanzados son comparables a los estándares fijados?, el 30% respondieron que los resultados son buenos, 60% respondieron que es regular y el 10% indicaron que es malo.

**Tabla 18: Si ocurren desviaciones ¿la gerencia toma medidas correctivas de acuerdo con el manual?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	12	60,0	60,0	85,0
	Malo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 18: Si ocurren desviaciones, ¿la gerencia toma medidas correctivas de acuerdo con el manual?



Fuente: tabla 18

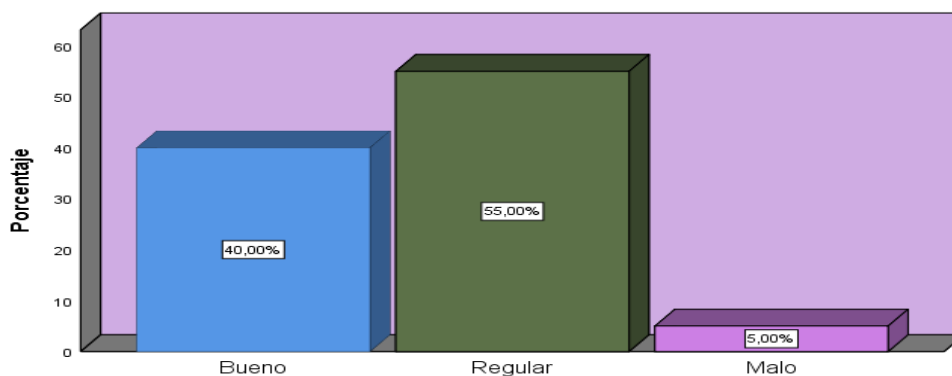
De la tabla 18 y figura 18, podemos observar que, del total de 20 trabajadores a la pregunta Si ocurren desviaciones, ¿la gerencia toma medidas correctivas de acuerdo con el manual? el 25% respondieron que es buena, el 60% Respondieron que es regular y el 15% indicaron que es mala, este análisis nos indica que la gerencia debe mejorar las medidas correctivas.

Tabla 19: ¿Cree que sus controles administrativos son efectivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	8	40,0	40,0	40,0
	Regular	11	55,0	55,0	95,0
	Mala	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 19: ¿Cree que sus controles administrativos son efectivos?



Fuente: tabla 19

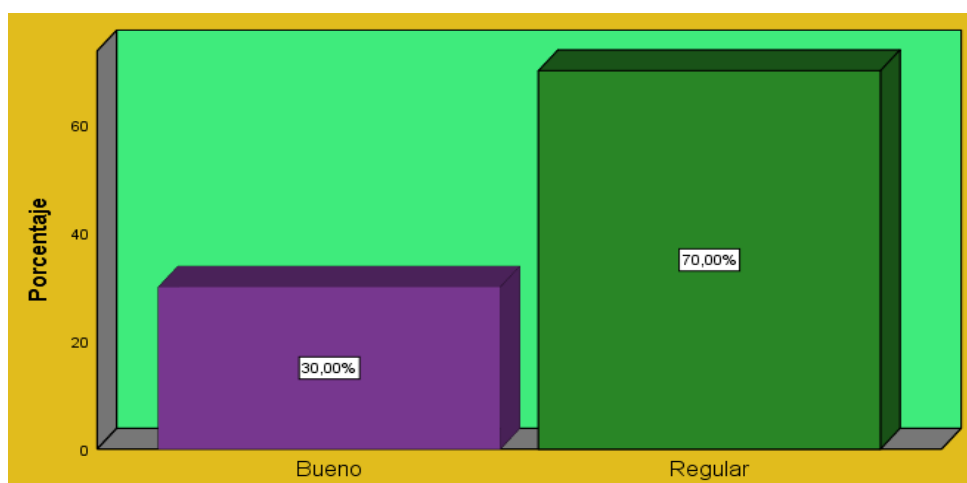
De la tabla 19 y figura 19, podemos observar que, a la pregunta ¿Cree que sus controles administrativos son efectivos?, el 40% respondieron que el control bueno, el 55% respondieron que es regular y el 5% es indicaron que es malo, el análisis nos indica que debe mejorar.

Tabla 20: D1, Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	30,0	30,0	30,0
	Regular	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 20: D1 Planificación



Fuente: tabla 20 D1 planificación

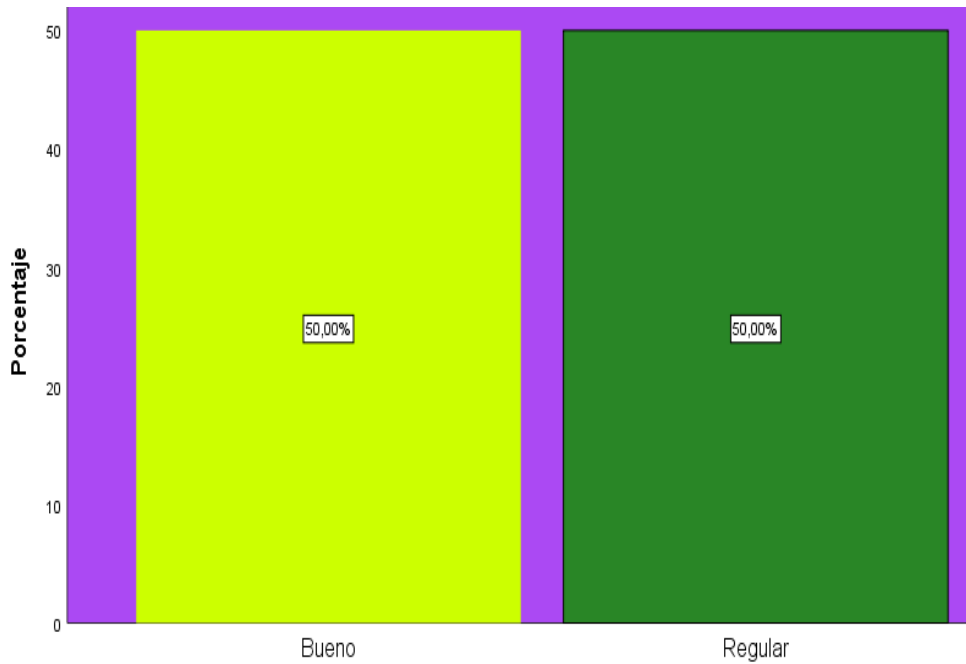
De la tabla 20 y Figura 20, se observa que el 30% la planificación es buena y 70% la planificación es regular, este análisis nos indica que la gerencia debe hacer una retroalimentación de todo lo planificado.

Tabla 21: D2 Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Regular	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 21: D2 Organización



Fuente: tabla 21 D2 Organización

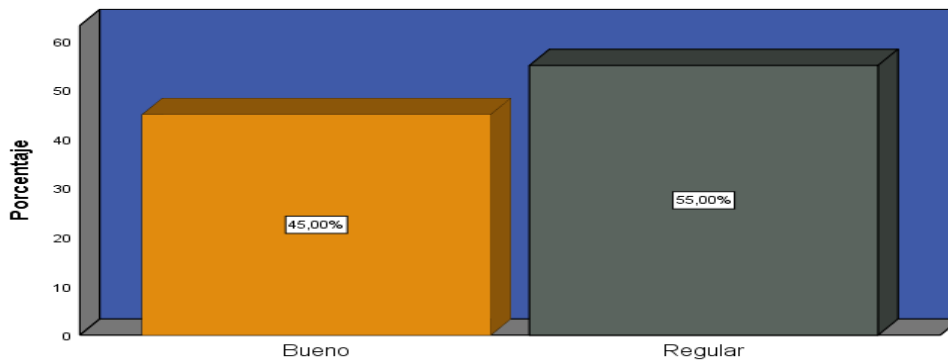
De la tabla 21 y figura 21, se podemos observar que un 50% de la organización es buena y el 50% de la organización es regular, este análisis nos indica que la empresa tiene hacer una reingeniería en la organización.

Tabla 22: D3 Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	9	45,0	45,0	45,0
	Regular	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 22: D3 Dirección



Fuente: tabla 22: D3 Dirección



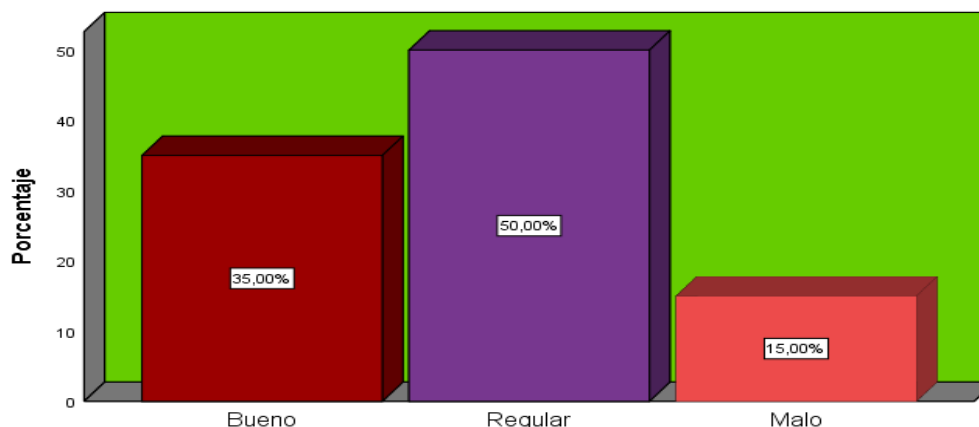
Según la tabla 22 y la figura 22, podemos observar que en la dirección el 45% es buena y el 55% es regular, del análisis se deduce que la gerencia debe mejorar en la dirección de la empresa.

Tabla 23: D3 Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	10	50,0	50,0	85,0
	Malo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 23: D3 Control



Fuente: tabla 23, D4

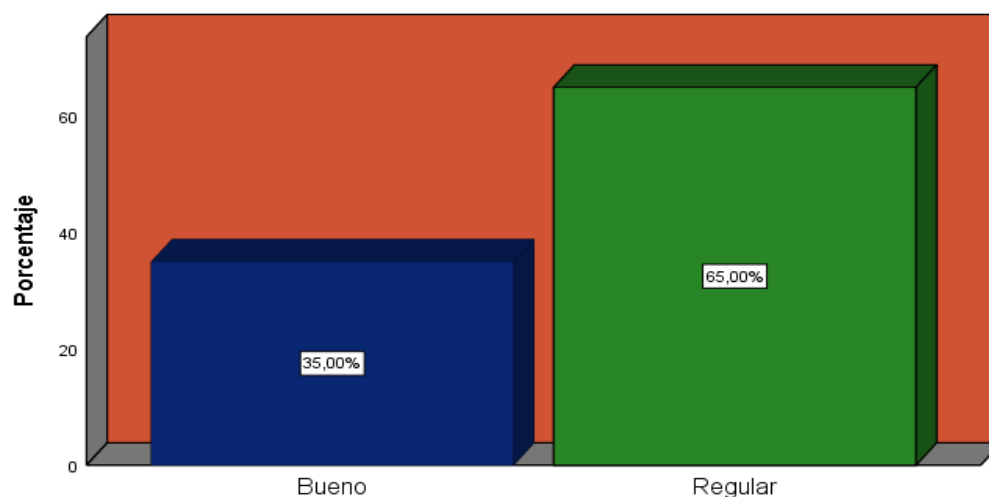
Según la tabla 23 y figura 23, se observa que el 35% del control es buena, el 50% es regular y el 15% es malo, del análisis podemos mencionar que no se está haciendo un buen control en la empresa, por lo tanto, la empresa debe hacer un diagnóstico para determinar dónde está el cuello de botella para corregir.

Tabla 24: V1 Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado 20 trabajadores

Figura 24: V1 Gestión administrativa



Fuente: tabla 24: V1

Interpretación: de la tabla 24 y figura 24 se observa que de acuerdo a la variable, la gestión administrativa es buena en un 35% y regular en un 65%, al concluir este análisis la empresa tiene que mejorar muchísimo realizando una mejora continua.

Tabla 25: Estadística de fiabilidad-Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
928	927	24	

Según el alfa de Cronbach, el grado de confianza de nuestro instrumento es .928, cuando más se acerca a 1, mayor será el grado de confianza, por tanto, nuestro instrumento es confiable.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Gestión administrativa, gama de actividades que realiza la empresa consulting advisers de la Amazonía sac, gestionando racionalmente las tareas, esfuerzos y recursos. su capacidad para controlar y coordinar las actividades y los diversos roles que desempeñan en la organización en la empresa con el fin de prevenir problemas y implementación de objetivo.

La implementación sistemática de una administración adecuada contribuye a obtener buenos resultados para las organizaciones. El papel de la administración es preparar a la organización para la acción, debe considerar previamente todos los medios y procedimientos necesarios para lograr sus objetivos y reducir las consecuencias negativas o los problemas potenciales.

Entonces al realizar el análisis con relación a Los objetivos establecidos por la gerencia, el 60% de los encuestados respondieron que es buena, el 35% dijeron regular y el 5% contestó que es malo, hecho este análisis, se entiende que el personal de la empresa consulting advisers de la Amazonía sac en su mayoría tiene conocimiento de los objetivos planteados por la gerencia. Con respecto a las políticas como herramienta para realizar su trabajo, el 75% de respondieron regular y el 25% indicaron que las políticas son buenas, este nos indica que los trabajadores muy poco lo conocen las políticas de la empresa. considerando el liderazgo en la empresa, el 55% respondieron que existe un buen liderazgo, el 40% respondieron que es regular y el 5% malo, en este punto de liderazgo debe mejorar la empresa formando mejores líderes. la dirección de la gestión administrativa es eficiente, el 25% respondieron que el control es bueno, el 65% respondieron regular y 10%

indicaron que es malo, del análisis se determinó que se debe mejorar la dirección de la gestión administrativa. En cuanto al control de la gestión administrativa eficiente, el 40% respondieron que el control bueno, el 55% respondieron que es regular y el 5% es indicaron que es malo, en este análisis nos indica que empresa debe mejorar los aspectos de control, por ejemplo, control de inventarios, control financiero, etc., el alfa de Cronbach es de .928, indicador que mide el grado de confianza o fiabilidad de nuestro instrumento, significa que cuanto más se acerca a 1 el instrumento es más fiable.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

1. Se Concluye que la gestión administrativa en la empresa consulting advisers de la Amazonía sac, en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 30% conocen objetivos, diseño de estrategias, políticas y presupuestos son buenas y el 70% indicaron que es regular.
2. De la organización, el 50% indicaron que es bueno la departamentalización, el diseño de cargos, la comunicación formal, niveles jerárquicos y la delegación de autoridad, y el 50% mencionaron que es regular.
3. En cuanto a la dirección, el 45% indicaron que es bueno en liderazgo, en reconocimiento gerencial, en comunicación con sus compañeros y jefes y en la supervisión, y el 55% mencionaron que es regular.
4. En cuanto al control se da prioridad a los estándares de evaluación, a los tipos de sistemas de evaluación, las medidas correctivas y el control eficiente, el 35% indicaron que es bueno, el 50% indicaron que es regular y el 15% mencionaron que es malo.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

1. El gerente de la empresa consulting advisers de la Amazonía sac para planificación debe dotar de recursos necesarios en base al tiempo, dinero y energía para la implementación de soluciones para alcanzar sus objetivos, mejorar las estrategias y políticas además la gerencia debe hacer una retroalimentación de todo lo planificado.
2. El gerente debe capacitar al personal para llevar a cabo las nuevas tareas y enfrentar los nuevos retos dentro de la organización como ocupar cargos de acuerdo a sus habilidades adquiridas, la empresa debe hacer una mejora continua en el proceso de la organización.
3. Se recomienda a la gerencia mejorar la comunicación con los empleados, para una comunicación efectiva entre gerentes y subordinados, se recomienda una reunión quincenal. La gerencia debe mejorar en la dirección de la empresa.
4. Se recomienda realizar controles y evaluación de desempeño laboral continuo o periódicos, comprobar que el personal realiza correctamente sus tareas y comprende su contribución al desarrollo de la empresa, asegurando así un adecuado desempeño y consecución de los objetivos fijados.

## CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amstrong, M. (2012). *Gerencia de Recursos Humanos Integrado*. Bogota - Colombia: Legis.
- Anzola Rojas, S. (1993). *ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS EMPRESAS*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Arévalo, P. (17 de Octubre de 2017).
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Pearson.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Pearson.
- Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (15 de Enero de 2017). Obtenido de Reice: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55149730002>
- Castillo, J., & Llina, R. (2016). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Castillo, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfaccion laboral en la empresa Sour Comuicaciones*. Lima: Auniversidad Autonoma del Perú.
- Castro, Contreras, & Montoya. (2017). Grado esatisfaccion laboral y ocndiciones de trabajo. *Scientia El Technia*, 118.
- Chalco Añaños, S. (2015). *Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L*. Universidad Riacrdo Palma, Lima.
- Chiang, Salazar, & Nuñez. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. *Scientia El Technia*, 76.
- Chiavenato , I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION* (Septima Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRATCION* (Septima edición ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración proceso administrativo*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración Proceso administrativo*. México: Mc Graw Hill.
- Cipriano Cerron, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente en la Financiera Qapaq S.A.; Agencia Huancayo - 2017*. Tesis , Universidad Huancayo, Huancayo.
- Cortez, K., & Vergara, J. (16 de Enero de 2018). Obtenido de Universidad de Guayaquil.
- Coulter, R. (2013). *Funadamentos de administración*. México: Pearson.
- Cuadrado, R. (16 de Julio de 2016). Obtenido de Universidad de Guayaquil.

- Daft, R. (2008). *Teoría y diseño organizacional* (Novena Edición ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Damián, H. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A.* Iquitos: UNAP.
- Facho, J. (16 de Noviembre de 2017). Obtenido de Universidad César Vallejo.
- Falconi, J., Luna, K., & Sarmiento, W. A. (27 de Febrero de 2019). Obtenido de Visionario Digital: : <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- García, C. (13 de Junio de 2017). Obtenido de UNAP.
- García, J. (10 de Julio de 2019). Obtenido de UNAP.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *La Caixa*, 13.
- Hellrieger, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias* (Onceava edición ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores S.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (Quinta Edición ed.). MEXICO: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* ( Sexta Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. (2004). *Administración, Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. Mexico: McGraw Hill.
- Idalberto, C. (2009). *Administración proceso administrativo*. México: Mc Graw Hill.
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- Kinner, T. T. (2016). *Investigación de mercado*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Wihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración: una perspectiva global* (Tercera Edición ed.). España: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Koontz, h., Wehrich, & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global*. Lima: Mc Graw Hill.
- Ladines, T. (7 de Marzo de 2018). Obtenido de Universidad de Guayaquil.
- Lalvay, J. (10 de Marzo de 2019). Obtenido de Universidad de Guayaquil.
- Laris, F. (2010). *Administración Integral*. Mexico: Cecsa.
- Linares, V. (23 de Abril de 2019).
- Malhotra, N. (2007). *Investigación de mercados*. México: Pearson.
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.



- Masías, R. (2008). *Léxico de la investigación en las ciencias sociales*. Colombia: Universidad de los Andes.
- Mendoza, A. (31 de Mayo de 2017). Obtenido de Las Ciencias: Recuperado de file:///D:/Libros%202019/Administracion/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf
- Mercado, J. (10 de Mayo de 2017). Obtenido de Universidad César Vallejo.
- Munch, L. (2011). *Administración Proceso Administrativo clave del éxito empresarial*. Pearson.
- Munch, L. (2014). *ADMINISTRACION: GESTION ORGANIZACIONAL ENFOQUES Y PROCESO ADMINISTRATIVO* (Segunda Edición ed.). Mexico: Pearson.
- Murray, & Spiegel. (sf). *Glosario Estadístico*. México: Mc Graw Hill.
- Orozco Fuentes, L. A., & Nuñez Morán, A. J. (2015). *Análisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador , Ecuador.
- Pare, G. (7 de Mayo de 2018). Obtenido de Universidad José Carlos Mariátegui: [http://190.116.183.244/bitstream/handle/ujcm/368/Pare%20Zapata%20Grimalda%20Sunilda\\_tesis\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.116.183.244/bitstream/handle/ujcm/368/Pare%20Zapata%20Grimalda%20Sunilda_tesis_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, L. (2009). *Políticas integradas a la dirección de personas*. (Vol. Volumen 28). España: Universidad Deusto.
- Pujol, L. (2018). *Autoevaluaciones esenciales, factores psicosociales del trabajo y satisfacción laboral: un análisis de su vinculación desde una perspectiva interaccionista*. Buenos Aires: Universidad del Centro de la Provincia de Buenos Aires.
- Riffo, R. (4 de Setiembre de 2019). Obtenido de Revista Científica: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
- Riofrido Ojeda, J. S. (2015). *Análisis del proceso administrativo de la empresa Dimpofer CIA LTDA, de la ciudad de Quito, propuesta de modelo de gestión administrativa*. Universidad Nacional de Loja , Ecuador.
- Robbins, E., & Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Octava Edición ed.). Mexico: Pearson.
- Robbins, & Stephen. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Moon, H. (2009). *Fundamentos de administración* (Sexta Edición ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad*. Ecuador: Universitas Miguel Hernández.
- Rodríguez, D., Nuñez, L., & Cacéres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la universidad de Oriente. *Revinpost*, 80.
- Rojas, E. (2008). *La empresa y la economía*. Obtenido de [Http://www.andragogy.org/](http://www.andragogy.org/).

- Romani, S., & Ferrer, M. A. (2018). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Soto, A., & Gonzáles, S. (2018). *Satisfacción laboral y desgaste profesional en los trabajadores de servicio sociales de atención a la infancia*. España: Universidad de Huelva.
- Tapia López, T. D. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la Microempresa Quimlimpieza en la ciudad de Esmeraldas*. Tesis, Ecuador.
- Terry, G. (2010). *Principios de la Administración*. Mexico: Cecsa.
- Tuesta, D., & Mallma, F. (2018). *Niveles de satisfacción de los estudiantes de la escuela de postgrado de la universidad nacional de la Amazonía Peruana*. Iquitos: UNAP.
- Urresti, M., & Flores, I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Iquitos: UNAP.
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Zeithalm, V. (2000). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers*. *Journal of the Academy of Marketing Science*,.

**ANEXOS**

## 1. Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Preguntas de la Investigación Problemas	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Investigación	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección de datos
<p>“Calidad de la gestión administrativa de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022”</p>	<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la calidad de la gestión administrativa en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la calidad de la planeación de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?</p> <p>¿Cuál es la calidad de la organización de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?</p> <p>¿Cuál es la calidad de la dirección de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?</p> <p>¿Cuál es la calidad del control de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la calidad de la gestión administrativa en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la calidad de la planeación en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.</li> <li>2. Analizar la calidad de la organización en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.</li> <li>3. Analizar la calidad de la dirección en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.</li> <li>4. Analizar la calidad del control en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022.</li> </ol>	<p>No cuenta con hipótesis</p>	<p>no experimental, enfoque cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> Estará conformada por el personal que labora en la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC, 2022. Que conforman un total de 20 colaboradores.</p> <p><b>Procesamiento:</b> A la información, que se obtenga se realizará un análisis estadístico, utilizando el programa SPSS 26.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b> <b>Cuestionario</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Técnica</b> <b>Encuesta</b></p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario

La siguiente encuesta forma parte de una investigación que pretende conocer cómo se lleva a cabo la Calidad de la gestión administrativa de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC,2022 se solicita su colaboración voluntaria para participar respondiendo con una "X" cada uno de los ítems formulados.

La encuesta es anónima y reservada para el estudio.

Instrucciones: 1 = Bueno, 2 = Regular, 3 = Malo.

N°	Dimensión	Ítems	1	2	3
<b>V (1) Gestión administrativa</b>					
1	Planificación	¿Los objetivos establecidos por la gerencia son conocidos por el personal?			
2		¿La gerencia diseña las estrategias, en coordinación con el personal?			
3		¿Usted considera que las políticas sirven como herramienta para realizar su trabajo?			
4		¿Usted considera que el presupuesto concedido al desarrollo de sus funciones es necesario para obtener óptimos resultados?			
5	Organización	¿Usted considera que la empresa se encuentra departamentalizada según las funciones que ejecuta?			
6		¿Conoce los niveles jerárquicos actuales en la empresa?			
7		¿Después de crearse un grupo de trabajo, la gerencia delega autoridad en una sola persona?			
8		¿El diseño de los cargos y tareas están claramente definidos en los manuales?			
9		¿Usted considera que la empresa desarrolla la comunicación formal para vincularse con los trabajadores?			
10	Dirección	¿Usted considera que la gerencia de administración dirige a sus trabajadores con buen liderazgo?			
11		¿Usted considera que la gerencia reconoce el buen trabajo de sus trabajadores?			
12		¿Usted considera que la comunicación es la más óptima para aplicarla con sus compañeros y jefes?			
13		¿Los jefes supervisan el trabajo ejecutado en forma permanente?			
14		¿Usted considera que la dirección de su gestión administrativa es eficiente?			
15	Control	¿Usted considera que se establecen estándares para evaluar las actividades administrativas de la empresa?			
16		¿La gerencia emplea un tipo de sistema para evaluar el servicio en proceso y resultado final?			
17		¿Usted considera que los resultados obtenidos son comparados con los estándares establecidos?			
18		¿La gerencia adopta medidas correctivas ante desviaciones que se presentan acorde a los manuales?			
19		¿Usted considera que el control de su gestión administrativa es eficiente?			

### 3. Consentimiento informado

#### **Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación**

yo....., acepto participar voluntariamente en el estudio "Calidad de la gestión administrativa de la Empresa Consulting Advisers de la Amazonia SAC 2022". Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted y la Municipalidad. Es así que todos los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y solo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el investigador responsable del Estudio, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de los datos.

Ya que la investigación ha sido autorizada por la universidad nacional de la amazonia peruana.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

Nombre:

**Investigadores responsables**

.....

Nombre:

**Participante**

Lugar y Fecha: