

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL
DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR EN LA EMPRESA FULLTOP
DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: López Bardales, Jarvey Raúl

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70321383

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
2	Jesus Aquino, Yoni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	42047925	0000-0001-7147-3495
3	Garcia Apac, Julian Spencer	Grado de maestro en medio ambiente y desarrollo sostenible, mención en gestión ambiental	23164566	0000-0002-3321-5820

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:12 horas del día 18 del mes de junio del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. José Martin Blanco Tipismana	(Presidente)
Mtro. Yoni Jesús Aquino	(Secretario)
Mtro. Julián Spencer García Apac	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 586-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR EN LA EMPRESA FULLTOP DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, 2019”**, presentada por el (la) Bachiller, **LOPEZ BARDADES, Jarvey Raúl**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

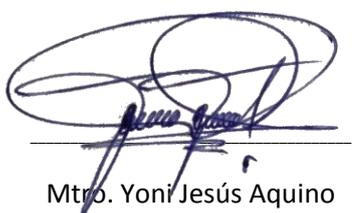
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

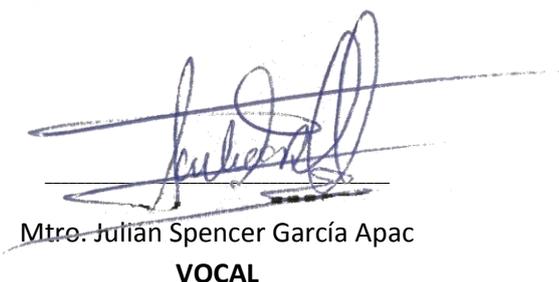
Siendo las **horas del día 18 del mes de junio del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. José Martin Blanco Tipismana
PRESIDENTE



Mtro. Yoni Jesús Aquino
SECRETARIO



Mtro. Julian Spencer García Apac
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres:

¡Definitivamente sin ellos nada hubiera sido posible!

Gracias por siempre confiar y creer en mí, por sacrificar sus sueños para que yo cumpla los míos.

A Gleisy que me ha enseñado que con perseverancia todo se puede conseguir, a Juliano para que pueda creer que todo es posible...gracias por ser más que mis hermanos, mis fieles compañeros.

¡A Pao, mi esposa, por siempre estar ahí para mí, por su apoyo incondicional...no hace falta ver sus alas para saber que ella es el ángel que dios me mandó! gracias por incentivar me a seguir creciendo y buscar ser una mejor persona.

¡A Santi, mi hijo, gracias por llegar a mi vida y darle un rumbo diferente, por ser mi motor y motivo, Papá lo logró!

Y, por último, no sabes cómo me encantaría disfrutar de este logro contigo Papá Men...dónde estés, siéntete orgulloso de que todo lo que soy siempre va ser gracias a ti "Manuel Bardales ", un beso al cielo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer infinitamente a la Universidad de Huánuco por albergarme y acogerme durante estos cinco años de arduo estudio y sacrificio para poder así formarme como una profesional competitivo y capacitado dentro del mercado laboral.

A nuestros profesores ya que siempre estuvieron impulsándome para no decaer en cada paso que daba.

Agradecer de una manera especial a nuestro profesor asesor, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad en su marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para la conclusión de este trabajo.

Por últimos agradecer a mis padres por la confianza depositada en mí porque gracias a ellos este sueño no hubiese sido posible.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3.	ANTECEDENTES REGIONAL.....	20
2.2.	BASES TEÓRICAS	22
2.2.1.	VARIABLE 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	22
2.2.2.	DIMENSIÓN 01: PLANIFICACIÓN.....	24
2.2.3.	DIMENSIÓN 02: ORGANIZACIÓN	24
2.2.4.	DIMENSIÓN 03: DIRECCIÓN.....	29
2.2.5.	DIMENSIÓN 04: CONTROL	33
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.4.	HIPÓTESIS.....	41
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	41
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	41
2.5.	VARIABLES.....	41
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	41
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	41
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	42
CAPÍTULO III		43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		43
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.1.1.	SEGÚN SU OBJETO DE ESTUDIO	43
3.1.2.	SEGÚN EL PERIODO TEMPORAL EN QUE SE REALIZA.....	43
3.1.3.	ENFOQUE	44
3.1.4.	ALCANCE O NIVEL	44
3.1.5.	DISEÑO	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45

3.2.1. POBLACIÓN	45
3.2.2. MUESTRA.....	46
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	47
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	48
3.4.1. INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	49
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	60
CAPITULO V.....	64
DISCUSION DE RESULTADOS.....	64
5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES.....	64
5.2. DISCUSIÓN CON LAS BASES TEÓRICAS	65
5.3. DISCUSIÓN CON LAS PRUEBAS DE HIPÓTESIS	67
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Población de estudio.....	46
Tabla N° 2. Muestra de estudio.....	47
Tabla N° 3. Resultados de la dimensión planificación	49
Tabla N° 4. Resultados de la dimensión Organización	50
Tabla N° 5. Resultados de la dimensión dirección	51
Tabla N° 6. Resultados de la dimensión control	53
Tabla N° 7. Resultados de la variable Gestión Administrativa	54
Tabla N° 8. Resultados de la dimensión control de ingreso de vehículos....	55
Tabla N° 9. Resultados de la dimensión control de estacionamiento de vehículos.....	56
Tabla N° 10. Resultados de la dimensión control de salida de vehículos	57
Tabla N° 11. Resultados de la variable efectividad del estacionamiento vehicular	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Resultados de la dimensión planificación.....	49
Gráfico N° 2. Resultados de la dimensión organización	50
Gráfico N° 3. Resultados de la dimensión dirección	52
Gráfico N° 4. Resultados de la dimensión control.....	53
Gráfico N° 5. Resultados de la variable Gestión Administrativa	54
Gráfico N° 6. Resultados de la dimensión control de ingreso de vehículos .	55
Gráfico N° 7. Resultados de la dimensión control de estacionamiento de vehículos.....	56
Gráfico N° 8. Resultados de la dimensión control de salida de vehículos ...	58
Gráfico N° 9. Resultados de la variable efectividad del estacionamiento vehicular	59

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019. En la presente investigación se ha desarrollado un estudio de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, donde se ha considerado como muestra de 56 personas entre administradores, personal operativo, de servicios y clientes.

Los resultados muestran que los cambios dados en la administración de la playa de estacionamiento en general han dado como resultado una administración más eficiente en los procesos administrativos de planificación, organización y control de la Playa de estacionamiento, esto en base a los resultados descriptivos encontrados. Se puede indicar que se han mejorado aspectos como el ingreso de vehículos, aparcamiento y cuidado, así como la salida de vehículos.

Las conclusiones determinaron que la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019. Los resultados demuestran que las dimensiones de planificación, dirección, organización y control tienen gran preponderancia en la administración del control de Estacionamiento vehicular en la empresa "FULL TOP", esto en base a la evidencia estadística, donde habiendo aplicado el índice de correlación de Pearsón el indicador es 0.82 con un nivel de significancia de 0.002, por lo que podemos concluir que existe una relación directa entre manera la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

Palabras clave: procesos administrativos, administración sistémica, eficiencia de procedimientos.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how administrative management affects the control of vehicular parking in the company "FULLTOP" of the city of Tingo María, 2019. In the present investigation a descriptive-correlational study has been developed with a Non-experimental design, where a sample of 56 people has been considered among administrators, operational personnel, services and clients.

The results show that the changes in the administration of the parking lot in general have resulted in a more efficient administration in the administrative processes of planning, organization and control of the parking lot, based on the descriptive results found.

The conclusions determined that the administrative management affects the control of vehicular parking in the company "FULLTOP" of the city of Tingo María, 2019. The results show that the dimensions of planning, direction, organization and control have great preponderance in the administration of the control of vehicular parking in the company "FULL TOP", based on statistical evidence, where, having applied the Pearson correlation index, the indicator is 0.82 with a level of significance of 0.002, so we can conclude that there is a relationship direct between the way the administrative management affects the control of vehicular parking in the company "FULLTOP" of the city of Tingo María, 2019.

Keywords: Administrative processes, systemic administration, procedural efficiency.

INTRODUCCIÓN

Las ciencias administrativas en su desarrollo histórico han logrado ser eficientes para distintos campos organizacionales, sus teorías y conceptos han logrado hacer más eficiente los procedimientos de muchas organizaciones alrededor del mundo. Este conocimiento ha traído consigo no solamente una mayor rentabilidad para las organizaciones que aplican de forma correcta. Las diferentes teorías del procedimiento administrativo sino asimismo la mejora continua en los procesos trayendo como consecuencia una mejor calidad de atención en los usuarios finales y hacían estos clientes a los cuales se les brinde productos servicios e ideas es así que en el desarrollo de las ciencias administrativas es importante considerar ahora las diferentes aplicabilidades que está tiene para mejorar los procesos industriales, técnicos y comerciales de muchas organizaciones en el mundo entero.

La presente investigación pretendido realizar un diagnóstico de la gestión administrativa en una playa de estacionamiento vehicular para que luego de aplicar modelos y técnicas de gestión administrativa verificar los niveles de mejora y de esta manera determinar la efectividad del control de estacionamiento vehicular, esto se realiza mediante el apoyo de las técnicas y elementos del método científico en su vertiente cuantitativa es así que será importante verificar y contrastar en la práctica si las teorías de las ciencias administrativas desarrolladas por ante muchos años por muchos científicos son efectivamente funcionales en una realidad determinada.

En el capítulo I problema de investigación, se verificará la descripción del problema con su correspondiente diagnóstico para finalmente identificada la realidad problemática formular problemas objetivos e hipótesis, así como se indicará las limitaciones que tuvo el estudio de investigación y cuál es su justificación.

En el capítulo II Marco Teórico se realizó una pormenorizada revisión de los antecedentes bibliográficos de ambas variables, así como el estado del arte de los tópicos tratados en la presente investigación.

En el capítulo III metodología de la investigación se ha realizado todo el aspecto metodológico indicando el tipo enfoque determinación de la población y muestra, así como de los componentes esenciales de la utilización de la estadística descriptiva e inferencial para la realización de la presente investigación.

En el capítulo V resultados, se hace el análisis descriptivo presentando los resultados mediante tablas y gráficos de distribución de frecuencia verificando su análisis e interpretación describiendo los resultados descriptivos, de la misma manera en los resultados inferenciales se muestra el análisis de prueba de normalidad y prueba de hipótesis que demuestra tanto la hipótesis general y las hipótesis específicas.

En el capítulo VI conclusiones se muestra las conclusiones descriptivas e inferenciales del presente estudio de investigación siendo estas el resumen general de todo el proceso investigativo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La administración es la ciencia de las organizaciones, trata de regular y dar un parámetro a los procedimientos para que estos utilizando los menores recursos organizacionales creen valor es decir sean eficientes y de la misma manera lograr los objetivos organizacionales es decir ser eficaces. Estos principios en muchas ocasiones no tienen parámetros claros pues es tan abundante la teoría administrativa que muchas veces no se puede encontrar entre esta jungla de teorías alguna que se aplique específicamente a una situación determinada, sin embargo, las ciencias administrativas y su puesta en práctica han demostrado poder llevar al éxito a un emprendimiento comercial, social o de cualquier índole organizacional.

La ciudad de Tingo María ubicada en el Distrito de Leoncio Prado, en los últimos años ha experimentado un crecimiento muy grande de su parque automotor y siendo que la ciudad no ha sido diseñada para soportar esta magnitud de autos se crea un gran congestionamiento y caos vehicular esto aunado a que las normas municipales prohíben el estacionamiento de vehículos motorizados en áreas denominadas rígidas ha provocado que los espacios para poder estacionarse son bastante reducidas en la Ciudad de Tingo María.

Ante este diagnóstico la empresa “FULLTOP”, es un emprendimiento comercial que nace como una iniciativa empresarial para habilitar una cochera de gran magnitud y aprovechar la oportunidad que se encuentra en la necesidad de espacios para el resguardo de vehículos motorizados, este emprendimiento a resultado bastante exitoso pues la demanda por espacios de cochera tiene mucha demanda, empero, surge ahora la necesidad de optimizar la administración de esta cochera, se ha observado que el problema mas recurrente es el control sobre el tiempo de estacionamiento de vehículos y el pago por el mencionado servicio, siento que resulta tedioso controlar de manera rudimentario, el ingreso, tiempo de uso del espacio en la cochera y el

pago equivalente a ese tiempo de uso, más aun si se considera que los propietarios han encargado esta tarea a trabajadores poco experimentados y que en algunas ocasiones pretenden sacar beneficios personales de este problema.

Ante esta problemática se realizó una reingeniería de gestión administrativa verificando y mejorado los procedimientos de control de ingreso de vehículos, control de estacionamiento de vehículos y control de salida y cobro de vehículos, así como la planificación de las acciones y operaciones de la empresa. La presente investigación pretende describir la efectividad de este nuevo sistema administrativo, los problemas que se han superado y la efectividad de los nuevos procedimientos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el control del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿Cómo la planificación incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?

PE₂: ¿Cómo la organización incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?

PE₃: ¿Cómo la dirección incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?

PE₄: ¿Cómo el control incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?

1.3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Describir la incidencia de la planificación en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

OE₂: Describir la incidencia de la dirección en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

OE₃: Describir la incidencia de la organización en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

OE₄: Describir la incidencia del control en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica con las siguientes razones y su preponderancia que se señalan desde el punto de vista teórico y práctico la cual se presenta a continuación:

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación utilizó la teoría existente sobre la gestión administrativa para identificar las características y elementos de los mismos para aumentar, diferenciar y finalmente ser verificados en la realidad conforme avance el desarrollo de esta investigación. Se extrajo las conclusiones más importantes de los antecedentes de investigación

que sean pertinentes con las variables en estudio y así ampliar el modelo teórico de la gestión administrativa

1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el presente proyecto de investigación se emplea métodos científicos validados académicamente, partiendo por el inductivo al deductivo, siendo la observación el método que complementa con la información que se desea obtener sobre una teoría de la gestión administrativa y su aplicabilidad en una situación en particular.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La presente investigación pretende demostrar como la utilización de un modelo de gestión administrativa ha mejorado la efectividad de las operaciones comerciales de una cochera, así como ha optimizado los procedimientos de su administración, esta investigación servirá para demostrar que utilizando principios esenciales de las ciencias empresariales se pueden mejorar la actividad comercial de las Mypes.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se vislumbra tener limitaciones que son principalmente de tipo de manejo de la información y de las técnicas de procesamiento estadístico, la cuales serán superadas con la dedicación del investigador y con el apoyo del asesor metodológico.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación es viable debido a lo siguiente:

La empresa "FULLTOP" es de propiedad del investigador por lo tanto se tiene acceso total a la información requerida para la presente investigación. Asimismo, se cuenta con la asesoría de un profesional especializado en la metodología de la investigación. por ello se puede afirmar que la presente investigación tiene una viabilidad asegurada para su total desarrollo sin ninguna clase de inconvenientes o falta de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

A. Espejo, (2014). Presenta la investigación titulada; ***“Planificación del estacionamiento vehicular en campus universitarios de la ciudad de Bogotá, Colombia 2014”.*** **Facultad de Ingeniería.** Tesis para optar al Grado de Magister en Ingeniería - Transporte en la Universidad Nacional de Colombia. De la cual se extraen las principales conclusiones:.

- El principal problema respecto a los espacios en el estacionamiento del campus universitario reside en la mala administración de este estacionamiento donde no se tiene un horario específico ni un orden de salida y llegada motivo por el cual incluso se han perdido vehículos lo cual es un indicador de la problemática respecto a la administración de este estacionamiento.
- La playa de estacionamiento vehicular del campus universitario de la ciudad de Bogotá no se realiza una gestión administrativa según la teoría es decir no existe planificación dirección organización y control solamente se realiza una gestión administrativa empírica donde la llegada de los autos es rutinaria y además caótica causando muchos problemas entre los usuarios, así como molestias es así que grado de satisfacción de los usuarios de este servicio es pésimo.
- Los usuarios indican respecto a su nivel de satisfacción con el uso de la playa de estacionamiento el campus universitario que éste es malo y pez y debido a que no se tiene un orden en el control y salida de vehículos esto ocasiona molestias en el personal docente administrativo y alumnado en general de la universidad los cuales indican que se debe mejorar y tener mayor responsabilidad en la administración de esta playa de estacionamiento ya que las

pertenencias que se tienen son muy importantes para los usuarios y se debería tener mayor cuidado en su administración

B. Guamán y Portilla (2010), presenta la investigación titulada; **“Evaluación de la Gestión Administrativa, Económica y Financiera del Consorcio Danton” Periodo enero - diciembre 2008**. Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial, en la Universidad de Cuenca – Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Escuela de Administración de Empresas. De la cual se extrae las siguientes conclusiones:

- En actualidad y bajo el panorama de hiper-competitividad en el mundo empresarial es importante estar en constante desarrollo de innovaciones tecnológicas es así que por ejemplo en el campo automotor las unidades móviles tienen cada vez más sensores y aparatos eléctricos que ayudan a identificar posibles choques o roces con otros vehículos, así como saber en cada instante en tiempo real en dónde está ubicado el auto o vehículo automotor
- La importancia de una buena gestión administrativa en empresas automotores es importante debido a que la calidad en la gestión y en la percepción de los usuarios es primordial al momento de buscar incrementar índices de rentabilidad ya que la imagen pública que tiene la empresa repercutirá en el incremento de las ventas y como consecuencia de estas un aumento en el retorno de las inversiones.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

A. García (2014), realizó la investigación titulada; **“Gestión Administrativa para mejorar la eficiencia de la oficina de Transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, Región Trujillo, 2014”**. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas. De la cual se extrae las siguientes conclusiones:

- Las personas que en su mayoría son propietarias de un vehículo automotor por principalmente ser un instrumento de movilidad el cual les permite agilizar tiempos y ganar disponibilidad así como éste les evita Laín comunidad de trasladarse en transporte público, una de las principales dificultades que afrontan al tener un vehículo automotor es el estacionamiento debido a que al no poder estacionarse en la vía pública por zonas rígidas requieren buscar estacionamientos donde obtengan seguridad garantía y un servicio de calidad.
- Casi el 80% de playas de automóviles que existen en la ciudad no cuentan con sistemas automatizados ni con una gestión administrativa y eficiente es decir realizan la administración de la playa de estacionamiento de una forma empírica causando de esta manera muchos problemas al momento del estacionamiento y salida de vehículos, siendo el principal problema pérdida de objetos de valor y mala administración en el conteo del tiempo en el estacionamiento.
- La importancia de una buena gestión administrativa en empresas automotores es importante debido a que la calidad en la gestión y en la percepción de los usuarios es primordial al momento de buscar incrementar índices de rentabilidad ya que la imagen pública que tiene la empresa repercutirá en el incremento de las ventas y como consecuencia de estas un aumento en el retorno de las inversiones.

B. Melgarejo (2017), realizo la investigación titulada; ***“Control interno y gestión administrativa en la gerencia de Transportes de la municipalidad provincial de Chota, 2016”***. Tesis realizada para obtener el Grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo – Escuela de Postgrado. De la cual se extrae las siguientes conclusiones:

- El principal problema que afronta los transportistas de la ciudad de chota es el poco espacio para el estacionamiento de sus vehículos que se encuentran dentro del casco urbano de la ciudad, pues si bien es cierto existen playas de estacionamiento en el perímetro de

esta estés o son muy lejanas y tienen deficiencias en su administración es así que los transportistas tienen muchas quejas respecto a que la municipalidad incauta sus vehículos que están estacionados en la vía pública sin considerar que no existen los espacios adecuados para poder estacionarse, es importante señalar que dentro de la ciudad de Chota según los registros de la gerencia de transporte de la municipalidad provincial de Chota existen tres playas de estacionamiento formales.

2.1.3. ANTECEDENTES REGIONAL

A. Claudio, (2019). Presenta la investigación titulada; **“Las Habilidades Blandas y su Influencia en la Gestión Administrativa del Consorcio MOPAL Huánuco 2017”**. Facultad de Ciencias Empresariales. Tesis para optar al Grado de Licenciado en Administración en la Universidad de Huánuco. De la cual se extraen las principales conclusiones:

- La información obtenida en los gráficos N°03, y N°19 se demuestra la importancia de que llevar a cabo una eficiente labor administrativa, cómo aplicar las habilidades blandas por parte del personal para los usuarios, este concepto es especialmente dentro del mundo automotor debido a que el usuario que viene en busca de comprar un automóvil en el cual realizará una gran inversión no está seguro totalmente de la extinción de una unidad móvil es así que El vendedor debe brindarle mediante la comunicación seguridad y confianza en que la inversión que va a realizar será retribuida con satisfacción y rentabilidad para el usuario
- La comunicación efectiva es factor relevante en el éxito de la relación usuario administrador en la adquisición de un vehículo automotores confianza para realizar la adquisición, sólo de esta manera podemos hablar de una comunicación eficaz al momento de ofertar el vehículo automotor.
- Los gráficos N°12, y N°25 demuestran la influencia que existe en la formación de equipos de trabajo de la gestión administrativa en el

Consortio, puesto que permite el gerente aportes de los trabajadores en este espacio.

- Los gráficos N°15 y N°19 demuestran la influencia que existe entre la ética y la gestión administrativa en el Consorcio RICOFORT, ya que los trabajos se desarrollan tomando en cuenta principios y valores que respeten el derecho de los colaboradores.

B. Fernandez (2017), presenta la investigación titulada; **“La Gestión Administrativa y la Satisfacción de Usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Demid - Dirección Regional de Salud Huánuco 2017”** Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración de Empresas. De la cual se extrae las siguientes conclusiones:

- Se concluye que la gestión administrativa tiene una relevancia fundamental en la satisfacción del usuario encontrándose que el índice de correlación entre ambos es alto es así que la implementación de nuevos modelos de gestión administrativa que se compenentran y recoja las necesidades los usuarios traería como consecuencia mayor probabilidad de éxito a la organización
- Los documentos de gestión son un factor relevante en la satisfacción a los usuarios por cuanto los trabajadores en caso de suscitarse algún inconveniente frente a los usuarios en base a las recomendaciones de estos documentos podemos solucionarlos de manera eficaz y eficiente tratando siempre de ponerse en los zapatos de los usuarios
- La gestión del talento humano es un factor preponderante en la satisfacción de los usuarios ya que mientras más capacitados comprometidos y en un clima laboral agradable estén los empleados de una organización mayor probabilidad de la prestación de un servicio de calidad se tarden tendrán estos hacia sus clientes

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. VARIABLE 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según **Louffat (2016)** “La gestión administrativa es definida como un conjunto de procesos que mediante ciertos procedimientos de planificación organización y control tratan de llevar al éxito organizacional a una empresa para ello todas las actividades las áreas y centros de costos que existen en el deben estar totalmente coordinadas”.

Al sistema de la administración general ingresan personal, dinero, tecnología, maquinaria y materiales que se interrelaciona en los procesos administrativos para entregar productos o servicios de la manera más eficiente posible. Estos procesos comunes a todo sistema administrativo son: planeación, organización, coordinación, dirección y control.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirmaron que: “Podemos entender entonces que la administración es la forma científica de abordar el trabajo que mediante recursos organizacionales como tecnología recursos humanos recursos financieros y materiales y de su combinación tratando de hacer óptimo la labor la organización será competitiva de esta manera se lograran de una manera más técnica sus objetivos, es importante señalar que las ciencias administrativas han tenido una evolución histórica basta de este un análisis rudimentario de las labores hasta un análisis técnico en base a tecnologías a la información que hacen más eficiente y ven cada aspecto del trabajo humano en función a su productividad.”

Chiavenato (2012) es de la idea que la administración es "La gerencia es el ápice de la función administrativa el gerente ASUME responsabilidades sobre el total de la organización y es el encargado de formular e implementar la estrategia organizacional tratando de organizar los recursos de una manera que sean eficientes y eficaces para el objetivo de la organización el cual es principalmente obtener rentabilidad para los accionistas prestando servicios de calidad para la sociedad”.

Martínez (2012) refiere que: podemos entender entonces que la administración es la forma científica de abordar el trabajo que mediante recursos organizacionales como tecnología recursos humanos recursos

financieros y materiales y de su combinación tratando de hacer óptimo la labor la organización será competitiva de esta manera se lograran de una manera más técnica sus objetivos, es importante señalar que las ciencias administrativas han tenido una evolución histórica basta de este un análisis rudimentario de las labores hasta un análisis técnico en base a tecnologías a la información que hacen más eficiente y ven cada aspecto del trabajo humano en función a su productividad.

Blas (2014) manifestó que las funciones administrativas son “un conjunto de actividades afines, dirigidas a proporcionar a las unidades de una organización los recursos y servicios necesarios para hacer factible la operación institucional. Actividad preponderante que desarrolla la Administración Pública en el ejercicio de sus atribuciones”.

Robbins (2013) plantea que “cuando usamos el término administración nos referimos al proceso de llevar a cabo las actividades eficientemente con personas y por medio de ellas”. Logrando producir los bienes y servicios en el tiempo propuesto y con la menor cantidad de recursos asignados: práctica necesaria de implementar en todas las áreas de intervención de los seres humanos.

Según **Aguilar (2011)**, la gestión es “un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar un proceso con la finalidad de cumplir los fines y objetivos planteados dentro de una organización, donde están involucrados las personas, los procesos, recursos y resultados”.

Entonces, gestionar es conducir a un grupo humano hacia el logro de objetivos institucionales. Por ellos ante los constantes cambios que nos trae la globalización, la gestión tiene que alcanzar y proponer nuevos modelos para concretizar los objetivos propuestos.

Alvarado (2012) aludió a Mintzberg y Stoner y mencionó el término gestión como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados. Pudiera generalizarse como el arte de anticipar participativamente el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado de una organización, es una forma de alinear esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.

Teoría de la administración científica (1903)

López (2013), refirió que esta teoría hace énfasis en la tarea. Sus autores principales fueron: Frederick Taylor, Henry Lawrence y Henry Ford. La aportación de esta teoría es la Organización Racional del trabajo. Asimismo, mencionó los principios de Taylor:

2.2.2. DIMENSIÓN 01: PLANIFICACIÓN

Chiavenato (2016) indica que: la planeación es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a dónde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia

2.2.3. DIMENSIÓN 02: ORGANIZACIÓN

Louffat (2012) aludió que: “La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. La organización consiste en ensamblar y coordinar recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas; actividades que incluyen atraer a la organización, especificar responsabilidades, crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito”).

Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales.

Asimismo, Louffat (2012), mencionó que lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida. Los modelos organizacionales que la administración científica nos ofrece son los denominados modelos tradicionales, dentro de los cuales se

considera: el funcional, el de productos, el de clientes (segmentos/mercado), el geográfico, del de turnos, el de cantidad, el de proceso productivo, el divisional (por producto, por proceso y/o 61 geográfico), el de proyectos y el matricial. En décadas más recientes ha surgido el denominado modelo emergente, basado en el concepto de red.

Lo segundo a definir es el organigrama, que consiste en un gráfico cuya misión es representar la estructura organizacional basada en el modelo que previamente se ha seleccionado. Podría afirmarse que el organigrama es la representación técnica del modelo organizacional. Para la confección de un organigrama existen diversas opciones. Pueden estar basados en la información que ofrecen, así como en la forma o figura de las unidades orgánicas que la constituyen. Aspectos esenciales para la confección son la definición de las ubicaciones de las unidades orgánicas en el "Plano organimétrico", así como la denominación de sus nomenclaturas y de una serie de criterios técnicos en el empleo de figuras y líneas conectoras de las unidades.

En tercer lugar, vendrá el desarrollo de los manuales organizacionales. Estos son documentos que sirven de complemento para una mejor información, entendimiento y comprensión de diseño organizacional plasmado en los organigramas. Mediante estos manuales se puede definir las características adoptadas por la institución, en cuanto a sus funciones, procesos, puestos, procedimientos, políticas e instrucciones de uso.

Los principales condicionantes son la estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional. Del lado de los componentes se analizan los factores de departamentalización, formalización, unidades de líneas y de apoyo, cadena jerárquica, niveles de centralización y/o descentralización, amplitud administrativa, comunicación y las decisiones.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), refirieron que Organizar, es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas. El propósito de una

estructura organizacional es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles. Diseñar una estructura organizacional efectiva no es una tarea gerencial sencilla; para hacer que las estructuras se ajusten a las situaciones se enfrentan muchos problemas, incluidos el de definir los tipos de trabajos que deben realizarse y el de encontrar a las personas que los hagan.

En lo que respecta a **Chiavenato (2014)** la organización es “la determinación de la interrelación de los órganos o cargos, definidos lógicamente a través de normas directrices, reglamentos de la organización para el logro de sus objetivos”.

Por lo tanto, se entiende que organizar se refiere a agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo la autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la organización.

Sobre ello, se complementa la idea de organización, como función administrativa “significa el acto de organizar estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como en establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos” Chiavenato (2014).

Aquí se toma, a la organización en el segundo sentido, o sea como la segunda función administrativa que depende de la planeación, la dirección y el control para formar el proceso administrativo.

En consecuencia, organizar consiste en:

- Determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados (especialización).
- Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización).
- Encargar las actividades a puestos y personas específicos (puestos y tareas).

Chiavenato (2014), afirma que: La organización, puede ser entendida como la entidad (compañía, empresa, institución) creada intencionalmente para el logro de los objetivos institucionales, pero también como una función que hacer parte del proceso administrativo se refiere al acto de organizar, es decir da un orden, establece una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) para tal efecto.

Asimismo, menciona que existen tres componentes claves en la definición de las estructuras organizacionales: La estructura de la organización elige los niveles jerárquicos, directivos y sus colaboradores; asimismo, la estructura de la organización nivela al personal en departamentos y de toda la organización; y además la estructura de la organización adiciona el diseño de sistemas para lograr la comunicación asertiva. Cabe precisar que, el diseño de la estructura organizacional es el perfil formal de las relaciones laborales de las empresas, en la cual detallan la división formal del trabajo e incluso las relaciones de dependencia en una organización.

Diseño organizacional

La palabra diseño denota una forma, patrón, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar uno o más objetivos. El diseño organizacional, que estudia la superestructura organizacional de la empresa y los procesos utilizados para que funcione, refleja la configuración estructural de la empresa y su funcionamiento. Por un lado, la configuración de la estructura organizacional representa los órganos que componen la empresa y sus relaciones de interdependencia y, por el otro, su funcionamiento incluye las funciones y actividades necesarias para conseguir los objetivos de la empresa.

El diseño organizacional incluye la definición de la estructura básica de la empresa y como dividir y asignar la tarea empresarial entre departamentos, divisiones, equipos y cargos, aspectos que generalmente se divulgan en los organigramas, los manuales de la organización y las descripciones de cargos. Cuando el diseño organizacional no es adecuado a las necesidades de la empresa, son frecuentes las

organizaciones y estructuraciones. Las empresas jóvenes y en desarrollo son 64 particularmente hábiles en reestructurarse con frecuencia, lo cual es más difícil para las empresas grandes. Chiavenato (2014).

El diseño organizacional forma parte de las prioridades de la administración, porque se define como funcionará la organización y cómo se aplicarán y distribuirán sus recursos. El diseño organizacional contribuye de cuatro formas a la organización, siendo los siguientes:

- Como estructura básica.
- Está referido a los aspectos estáticos de la organización, respecto a la radiografía de la estructura organizacional, donde están representados los órganos y partes que componen la organización.
- Como mecanismo de operación.
 - El mecanismo de operación se sustenta en el establecimiento de las normas, reglas y reglamentos y define los aspectos dinámicos de la organización, reflejados en los manuales de la organización.
- Como mecanismo de decisión.
 - Implanta el proceso de toma de decisiones para estar en concordancia entre los objetivos globales de la organización y los objetivos específicos de cada uno de los equipos que la conforman.
- Como mecanismo de coordinación.
 - Puntualiza el armonizar e integrar la organización con sus diferentes partes, en relación a la división del trabajo organizacional.

Diseño departamental

El concepto de departamento designa un área, una división o un segmento de una empresa sobre el que un administrador tiene autoridad para desempeñar actividades específicas. El diseño departamental es consecuencia de la diferenciación de actividades en la empresa. A medida que ocurre la especialización en el trabajo y que aparecen funciones especializadas, la empresa necesita coordinar estas diversas actividades agrupándolas en unidades mayores. Chiavenato (2014). El diseño departamental presenta una variedad de tipos. Los cuales se detallan: funcional, por productos y servicios, por base territorial (geográfica), por clientela, por proceso, por proyecto y matricial.

Diseño de cargos y tareas

Se precisa que Cargo, son las actividades desempeñadas por una persona, que puede percibirse como un todo unificado y ocupan una posición formal en el organigrama. El proceso de diseño de un cargo puede dividirse en tres etapas:

- a) Especificación del contenido de la tarea que debe ejecutarse.
- b) Especificación del método para ejecutar cada tarea.
- c) Combinación de las tareas individuales en cargos específicos.

Entonces el primero y el tercer aspecto determinan el contenido del cargo, mientras que el segundo indica cómo deberá desempeñarse. El diseño de los cargos es la manera como se proyectan y estructuran los cargos individuales y se combinan en unidades, departamentos y divisiones. Existen tres enfoques diferentes en el diseño de cargos y tareas: clásico, humano y situacional.

2.2.4. DIMENSIÓN 03: DIRECCIÓN

“La dirección es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución” Louffat (2012).

Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupo/equipo. En ese contexto, tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación, de clima y cultura organizacional, se vuelve indispensable para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución. Si se pretende comprender al trabajador individualmente, es necesario contextualizarlo en sus sensaciones, percepciones, personalidades, actitudes, valores, pensamientos, motivaciones, emociones, memoria, inteligencias, aprendizaje, ya que cada cabeza es un mundo.

También es necesario identificar sus rasgos frente a las relaciones con los colegas de trabajo, observar cómo es su comportamiento con un superior, con un subordinado, con un colega de igual nivel, con colegas de otra área, que rol juegan cuando forma parte de equipos de trabajo o de grupos humanos. En base a este panorama es que se pueden establecer estilos de liderazgo que permitan conciliar sinérgicamente los diversos talentos de cada trabajador a favor de la institución en su conjunto. De lo que se trata es de valorar la salud espiritual, la salud emocional, la salud racional y la salud fisiológica del personal. La salud espiritual permite comprender que el ser humano tiene valores, preferencias y gustos, principios de vida a ser respetados, que han sido cultivados a lo largo de su vida, y los cuales pueden pertenecer a aspectos como la religión, la política, el género, la raza, etcétera. Es decir, saber administrar la diversidad humana.

La salud emocional significa reconocer que el ser humano tiene derecho a manifestar sin temor sus sentimientos y que se debe valorar positivamente sus acciones acertadas e inclusive ayudarlo y no ponerlo en sus errores. Por ejemplo, el otorgar una felicitación simple, sencilla, con un apretón de mano por un buen trabajo, no es señal de demérito o de corazón blando de un superior, apenas es un detalle de reconocimiento que para el trabajador puede tener un profundo significado. La salud racional es la valorización de las competencias de conocimientos, de habilidades y de actitudes del ser humano, donde el conocimiento representa el saber, la habilidad representa la aptitud de aplicar el saber, y la actitud representa la voluntad de querer hacer y ser alguien en la vida. La salud fisiológica es la preocupación por el bienestar fisiológico-biológico de la persona como señal de vitalidad en su organismo, quizás el bien máspreciado de todo ser humano relacionado intrínsecamente a su calidad de vida.

Chiavenato (2014) afirma que “la dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan”. Éste es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa. La dirección se

relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. Para ello, los empleados deben ser asignados a sus puestos y funciones, capacitados, guiados y motivados para que alcancen los resultados que se esperan de ellos.

“La función de la dirección se relaciona de forma directa con la manera en que se deben alcanzar los objetivos por medio de las actividades de las personas que componen la organización” (Chiavenato, 2014). Luego entonces, la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores de todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces es necesario que se oriente a las personas con una comunicación adecuada y con habilidad de liderazgo y motivación para dinamizarlas y complementarlas.

Bernal y Sierra, (2013, p.204) precisaron que la dirección es: “proceso que tiene relación con: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, solución de conflictos, manejo del cambio y del estrés, etc, con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación”, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indicaron que Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos. Como el liderazgo supone seguidores y las personas tienden a seguir a los que ofrecen medios para satisfacer sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que dirigir suponga motivar, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

Asimismo, Bernal y Sierra (2013) señalan que: Para una mejor explicación respecto al significado de “Dirección”, presenta definiciones de diferentes autores: según Robbins y Coulter (2008), la dirección es una

función de la administración que consiste en motivar a las personas e influir en ellas y en sus equipos para que realicen sus trabajos en función del logro efectivo de los objetivos organizacionales.

Para Koontz y Weihrich(1998), la dirección es el hecho de influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Según Daft (2005), la dirección es la función administrativa de los directivos que consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa una cultura de desempeño excelente por parte de los trabajadores según los objetivos de una organización.

Resumiendo, dirección comprende dos grandes aspectos: el comportamiento humano en las organizaciones y el desarrollo de competencias de dirección. Además, se precisa que la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores con los subordinados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, requieren complementarse con la orientación dada a las personas mediante la comunicación y la habilidad de liderazgo y motivación. Chiavenato (2014).

Además, los temas más ligados a la dirección son la comunicación, los estilos de liderazgo y los métodos de motivación para dirigir el personal. Para dirigir los subordinados, el administrador- en cualquier nivel que este situado, debe comunicar, liderar y motivar. La dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas porque incluye orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, en fin, todos los procesos que utilizan los administradores para influir en los subordinados, de tal forma que se comporten de acuerdo con las expectativas de la empresa. Chiavenato (2014).

Por otro lado, dirigir significa interpretar los planes para otras personas y dar las instrucciones sobre cómo ponerlos en práctica. Como el tiempo es oro cuando se habla de negocios. El buen ejecutivo es el que sabe explicar las cosas a las personas para que las hagan bien y con prontitud. La dirección se relaciona con la actuación sobre los recursos

humanos de la empresa. En todas las empresas, los diversos recursos deben combinarse en proporciones adecuadas para producir determinado resultado de productos o servicios. Chiavenato (2014).

2.2.5. DIMENSIÓN 04: CONTROL

“El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe de realizarse no solo el final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas”, (Louffat, 2012).

El control no solo se aplica al finalizar una acción administrativa y donde la situación está consumada, “oleada y sacramentada”, sino que pueda adoptarse permanentemente, a lo largo de tres momentos:

a) El control previo: se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previsibles.

b) El control concurrente: tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo.

c) El control posterior: se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregir o repararla de acuerdo a los daños encontrados.

Para Chiavenato (2014) el control es “la cuarta función del proceso administrativo, que depende de la planeación, la organización y la dirección para completar el proceso administrativo”.

La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzará o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la

actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (Chiavenato, 2014).

Chiavenato, (2014), precisa que: La palabra control, su significado depende de la función o del área en que se apliquen:

1. Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo, junto a la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.

2. Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como ciertas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones.

3. Como la función restrictiva de un sistema para mantener a los participantes dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío.

Por lo tanto, la importancia del control se basa en verificar si se ha alcanzado o no los resultados deseados. Entonces el control presupone la existencia de objetivos y de planes. El control verifica si lo ejecutado está acorde con lo planificado.

Asimismo, Bernal y Sierra, (2013), indican que para Koontz y Weihrich en términos clásicos, el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realizan en una organización o compañía para garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

En tanto, para Hitt, Black y Porter, la función del control administrativo es la regulación de las actividades y las conductas de la persona y las organizaciones para ajustar o confrontar las acciones con respecto a los objetivos.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012) Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son

examinadas para determinar si se conforman a los planes. Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro. Algunos de los medios de control, como el presupuesto de gastos, los 71 registros de inspección y el registro de horas de trabajo perdidas, son bastante conocidos; cada uno de estos índices muestra si los planes funcionan, y si las desviaciones persisten deben tomarse medidas correctivas, por supuesto que éstas deben llevarse a cabo por personas de la organización, pero, ¿qué debe corregirse? Nada puede hacerse, por ejemplo, para reducir los sobrantes o comprar según las especificaciones, o gestionar las devoluciones de ventas, a menos que alguien sepa quién es el responsable de esas funciones. Asegurarse de que los hechos se conformen a los planes significa localizar a las personas responsables de los resultados que difieren de la acción planeada y luego dar los pasos necesarios para mejorar el desempeño. Así, los resultados se controlan al llevar un registro de lo que las personas hacen.

Además, Chiavenato, (2009, p.347), indica que los controles pueden clasificarse de acuerdo con su actuación en estos tres niveles organizacionales, es decir de acuerdo con su esfera de aplicación, en tres amplias categorías: controles en el nivel institucional, controles en el nivel intermedio y controles en el nivel operacional.

Control Estratégico.

Chiavenato, (2009, p.349) precisa que el control estratégico, también llamado control organizacional, es tratado en el nivel institucional de la empresa y se refiere a los aspectos globales que cobijan a la empresa como un todo. Su dimensión temporal es a largo plazo. Su contenido es genérico y sintético. De allí las tres características básicas que identifican el control estratégico de la empresa: nivel de decisión, dimensión temporal y cobertura, Entonces el control tiene dos fines fundamentales: corregir fallas o errores existentes, tanto en la fase de la planeación o en la ejecución, para aplicar las correctivas que ameriten, con el propósito de superarlos y prevenir nuevos errores: al corregir las fallas o los errores existentes, el control emplea los medios precisos para evitarlos en el futuro.

Control Táctico.

Chiavenato, (2009, p.367). Indica que: El control ejercido en el nivel intermedio de las empresas es el control táctico, también denominado control por departamentos o control gerencial. En tanto el control táctico se refiere a los aspectos menos globales de la empresa. Su espacio de tiempo es el mediano plazo y aborda cada unidad de la empresa, como un departamento o cada conjunto de recursos de manera aislada.

La teoría del control se basa en dos conceptos importantes: retroinformación o la retroalimentación, es un ingrediente esencial en cualquier proceso de control, y suministra las informaciones necesarias para las decisiones, a fin de promover el ajuste del sistema y homeostasis: es la tendencia que todos los organismos y organizaciones tienen a autorregularse, es decir, a retornar a un estado de equilibrio estable toda vez que se someten a alguna perturbación a causa de algún estímulo externo.

En tal sentido, el control táctico, corresponde al nivel intermedio, por lo que establece patrones de seguimiento de resultados, a través de sistemas de información gerencial, la comparación de los resultados, con los patrones establecidos para delimitar las variaciones y las desviaciones, con el fin de adoptar las medidas correctivas a adoptarse. Para ello deben planearse y organizarse técnicas de medición, como la observación personal y los informes, e instrumentos de medición.

Control Operacional.

Chiavenato (2009) comentó que el control operacional, es el subsistema de control efectuado en el nivel de ejecución de las operaciones. Se trata de una forma de control realizada sobre la ejecución de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal no administrativo de la empresa. En tanto, el control operacional se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones. Su espacio de tiempo es el corto plazo, ya que su objetivo es inmediatista; evaluar y controlar el desempeño de las tareas y operaciones en cada momento. También es el subsistema de control más orientado hacia la realidad concreta de la empresa: su día a día, en términos en las tareas realizadas. En resumen, el control operacional es el subsistema de control efectuado

en el nivel más bajo de la organización empresarial- su contenido es específico y está orientado a cada tarea u operación y se dirige al corto plazo y a la acción correctiva inmediata.

Modelo organizacional.

El inicio del siglo XXI nos permite observar nuevas características en el diseño de las organizaciones: muchas de ellas surgieron vigorosa y rápidamente, sobre todo, en la última década del siglo pasado como consecuencia de diversos factores. “El fenómeno de la globalización caracterizado por la apertura comercial de los países y el ingreso de empresas extranjeras a sus territorios, estimula un nuevo enfoque en las empresas nacionales, que en muchos casos no eran competitivas para poder enfrentar la invasión de nuevas empresas con sus modernas formas de diseños y gestión. Obligadas por la competencia, buena parte de las empresas locales debieron reinventarse, replantear sus actividades y su ordenamiento institucional”, Koontz y Wehrich (2004).

Históricamente por orden de aparición, se puede considerar como modelos organizacionales tradicionales los siguientes: funcional, geográfico, por productos, por clientes, por divisiones (unidades estratégicas de negocio), por turnos, por proceso productivo, por proyecto.

Organigrama.

En la medida en que el organigrama, conocido también como organograma, esquematiza la organización de una institución, se constituye en una de los principales instrumentos de un administrador. Permite la representación gráfica de la estructura organizacional formal, por lo que puede ser considerado como una suerte de fotografía de la institución, ya que deja observar, como se distribuyen, en un momento determinado las diversas unidades orgánicas y que relaciones se establecen entre ellas. “Extrapolando recursos figurativos de la anatomía y la fisiología del hombre, el organigrama puede ser comparado con el organismo humano.

Así como el cuerpo está compuesto por diversos órganos, cada uno de los cuales cumple funciones específicas – sinérgicamente relacionadas, las organizaciones tiene estructuras formadas por unidades

orgánicas cuyo funcionamiento les da vida, les permite operar” (Koontz y Weihrich,2004).

La arquitectura también puede ayudar a entender el concepto de organigrama, ya que es el arte de diseñar edificaciones con el sentido de una eficiente distribución del espacio en ambientes. “El organigrama es el reflejo del funcionamiento de una estructura (institución), pues establece la distribución de funciones y actividades entre sus diversas unidades orgánicas. Técnicamente, el organigrama se enmarca dentro del órgano de medición, vale decir, el área de estudios y tratados organizacionales que se encarga de establecer los fundamentos y las técnicas para el diseño de organigramas” (Koontz y Weihrich, 2004). Manuales organizacionales. Los manuales son documentos normativos e instructivos en los que se procura describir y explicar, detallada y objetivamente, como está organizada una institución y como debe operar para lograr eficacia y eficiencia. En estos documentos se establecen funciones, procesos, puestos, procedimientos, políticas y/o instrucciones sobre temas específicos. Al explicar el diseño y modus operandi de las diversas unidades orgánicas que constituyen la organización puede decirse que los manuales son el complemento natural de los organigramas. Los equipos de trabajo. Los equipos son conjuntos de personas que poseen competencias complementarias que se integran y relacionan de forma interdependiente, constante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados con indicadores de resultados.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Nivel de organización de las tareas: Es disponer y delegar a cada miembro de la organización con una tarea específica, para que no haya una acumulación de **tareas**. Es una alternativa para optimizar el tiempo y la división de las funciones es adoptar las herramientas to do list.

Nivel de sincronización entre la organización y la planificación: La desincronización estratégica entre la organización y la planificación es elemental para ayudar a la alta dirección. Vinculándolos con

la planificación estratégica de la organización se logrará cumplir eficientemente los objetivos planeados.

Pertinencia de las actividades: La pertinencia es la oportunidad, adecuación y conveniencia de realizar una actividad en un determinado momento. Es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

Nivel de comunicación efectiva: La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.

Frecuencia con la que motiva al personal: Se debe impulsar a los colaboradores constantemente para que estos se desempeñen mejor. La vida personal, laboral y familiar de los colaboradores influye mucho en su rendimiento por ello es imprescindible motivarlos, reconocer su trabajo.

Administración: Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

Calidad de Atención: referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la presentación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. **Documentos:** Es toda información registrada en un soporte material, independientemente de su forma y características de los materiales; elaborada, recibida o conservada, por una persona, institución u organización en el desempeño de sus actividades.

Estándar de Atención: modelo o patrón que permiten definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.

Estandarización: Es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

Procedimiento administrativo: El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. 8. **Procesos:** Los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados.

Recursos Humanos: Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

Satisfacción: La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

Usuario y/o cliente: Es una persona que utiliza un servicio profesional de otra. Persona física o moral que acude a una institución para percibir un servicio o efectuar un trámite.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H.G. La Gestión administrativa incide positivamente en el control del estacionamiento vehicular de la empresa "Fulltop" de la ciudad de Tingo María, 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E.1. La planificación incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

H.E.2. La dirección incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

H.E.3. La organización incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

H.E.4. El control incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión administrativa

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Control de estacionamiento vehicular

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	*Planificación estratégica *Planificación operativa
	Organización	*Nivel de organización de las tareas *Nivel de sincronización entre la organización y la planificación. *Pertinencia de las actividades
	Dirección	*Nivel de comunicación efectiva. *Frecuencia con la que motiva al personal. *Liderazgo
	Control	*Parametros de control. *Arqueo de caja *Frecuencia de retroalimentación del proceso administrativo
EFFECTIVIDAD DEL CONTROL DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR	Control de ingreso de vehiculos	*Base de datos de clientes *Control de acceso. *Puesto de control
	Control de estacionamiento de vehiculos Matriz de consistencia Investigador	*Administración de espacios *Control de tiempo *Monitoreo
	Control de salida de vehiculos	*Control de cobros *Atención de reclamos *Administración de contingencias

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es aplicada, pues se realizará en una realidad determinada la empresa “FULLTOP” dedicada al alquiler de espacios para cochera de vehículos motorizados en el contexto de la ciudad de Tingo María, tratado de contrastar el marco teórico con una prueba empírica.

Las investigaciones por su tipo tienen una clasificación muy diversa, según el autor y el enfoque que se le quiera dar la presente investigación se clasificó según los siguientes tipos:

3.1.1. SEGÚN SU OBJETO DE ESTUDIO

Es una **investigación aplicada** pues se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, en este caso mejorar los procedimientos de la empresa “Full Top” dedicada al alquiler de espacios de estacionamiento de vehículos motorizados. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico.

3.1.2. SEGÚN EL PERIODO TEMPORAL EN QUE SE REALIZA.

Sampieri (2019) define: La investigación longitudinal es un tipo de investigación que se caracteriza por realizar un seguimiento a unos mismos sujetos o procesos a lo largo de un período concreto. Permite ver la evolución de las características y variables observadas.

La presente investigación es longitudinal pues el tiempo de estudio y los datos se tomarán en un determinado periodo y solo en este.

3.1.3. ENFOQUE

El enfoque de la presente investigación es **Cuantitativo**. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales. Hernandez (2014). Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada. La presente investigación tiene este enfoque pues hará uso intensivo de las estadísticas y métodos cuantitativos para el logro de sus objetivos de investigación.

3.1.4. ALCANCE O NIVEL

De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación es del nivel o alcance correlacional porque nos permitirá describir la relación de las variables de estudio: gestión administrativa y control del estacionamiento de la empresa "FULLTOP",

Tamayo (2016) explica de la siguiente manera: "Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables. Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables."

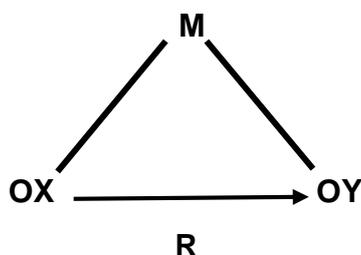
3.1.5. DISEÑO

Según, Pino Gotuzzo, (2006), define lo siguiente: "El diseño está determinado por el tipo de investigación que se va a realizar y la hipótesis que se va a probar durante el desarrollo de la investigación".

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal de nivel descriptivo correlacional.

El estudio expresa a la investigación de campo con las personas involucradas de manera directa con la empresa “FULLTOP”, además de los instrumentos relevantes para el desarrollo, de igual manera la investigación documental con la finalidad de extraer la información correspondiente. El diseño facilitará examinar varias alternativas en el transcurso del trabajo de investigación para establecer el tiempo, el lugar y las herramientas indispensables de tal manera se obtengan excelentes resultados mediante la participación del personal involucrado.

- **Diseño.** - El diseño del presente proyecto de investigación es el diseño no experimental, con su variante transaccional o diacrónica.
- **Esquema.** - El esquema del presente trabajo de investigación es:



Dónde:

M : Muestra de estudio

OX : Observación de la Variable X: Gestión administrativa

OY : Observación de la Variable Y: Control de estacionamiento vehicular

R : Relación existe entre las Variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

El tamaño que tiene una población es un factor de suma importancia en el proceso de investigación estadística y en nuestro caso empresarial estos tamaños vienen dados por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población

puede ser finita o infinita. Cuando el número de elementos que integra la población es muy grande, se puede considerar a esta como una población infinita, por ejemplo; el conjunto de todos los números positivos.

La población del presente estudio de investigación está conformada por el administrador, el personal operativo, personal de servicios y clientes de la empresa de servicios "FULLTOP" dedicada al alquiler de espacios para estacionamiento de vehículos motorizados, los clientes se determinaron analizando el promedio diario de usuarios de la cochera que en promedio tiene 12.4 clientes al día (12.4 clientes x 30 días). La población quedara determinada de la siguiente manera:

Tabla Nº 1. Población de estudio

CARGO	POBLACIÓN
Administrador	1
Personal operativo	3
Personal de servicios	2
Clientes	372
TOTAL	378

FUENTE : Administración de "FULLTOP"
ELABORACIÓN : Propia

El número de clientes es mensual y se calculó de la siguiente manera: En promedio ingresan 12 unidades móviles al día estas 12 unidades multiplicadas por los 31 días que atiende el establecimiento hacen un total de 378 clientes al mes.

3.2.2. MUESTRA

Sampieri (2019) al respecto refiere: "Se llama muestra a una parte de la población a estudiar qué sirve para representarla". Según (Murria r. SPIEGEL, 2009). "Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos". LEVIN & RUBIN (2011). "Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia".

La presente investigación utilizara un muestreo no probabilístico pues se tiene un gran manejo de la información y esto facilitara en mucho el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de investigación. En tal sentido la muestra quedara definida de la siguiente manera.

Tabla N° 2. Muestra de estudio

CARGO	MUESTRA
Administrador	1
Personal operativo	3
Personal de servicios	2
Clientes	50
TOTAL	56

FUENTE : Administración de “FULLTOP”
ELABORACIÓN : Propia

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La Investigación tiene un propósito y con él un diseño propio, las técnicas e instrumentos adecuados para que la investigación llegue a un buen puerto, en este caso la técnica seleccionada fue la técnica de encuesta.

Para el desarrollo de la presente investigación se diseñará, se aplicará y se procesará el instrumento denominado cuestionario, el mismo que se aplicará al total de la muestra. Se aplicará este instrumento porque su ductilidad y objetividad nos permitirán analizar de manera objetiva las percepciones de los integrantes de la muestra, así como será viable su aplicación ya sea de manera presencial o por medios virtuales.

Sampieri (2016), menciona: El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo electrónico.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

3.4.1. INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS

En el presente proyecto de investigación los datos serán presentados en tablas, cuadros, figuras y gráficos analizados con la aplicación de la estadística descriptiva de las dos variables de investigación de la gestión administrativa y el sistema de control interno. Los resultados serán presentados en cuadros, teniendo en cuenta las variables de la investigación, para ello se utilizará la estadística descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Ordenamiento y Clasificación.
- Gráficos Estadísticos.
- Procesamiento Computarizado con Excel de los datos.

CAPÍTULO IV

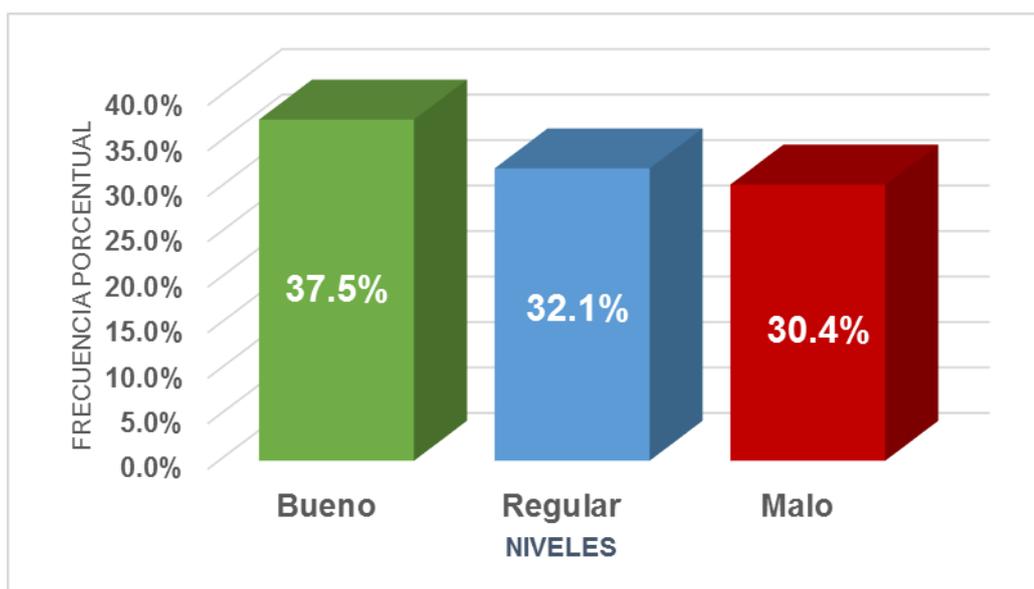
RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla N° 3. Resultados de la dimensión planificación

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[12 - 10]	21	37.5%
Regular	[9 - 6]	18	32.1%
Malo	[5 - 3]	17	30.4%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 3
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 1. Resultados de la dimensión planificación

De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios "FULLTOP", 21 de ellos que representan el 37.5% de la muestra comentaron que la planificación que se realiza dentro de la empresa es buena. Por otro lado, 18 de ellos que representan el 32.1% del

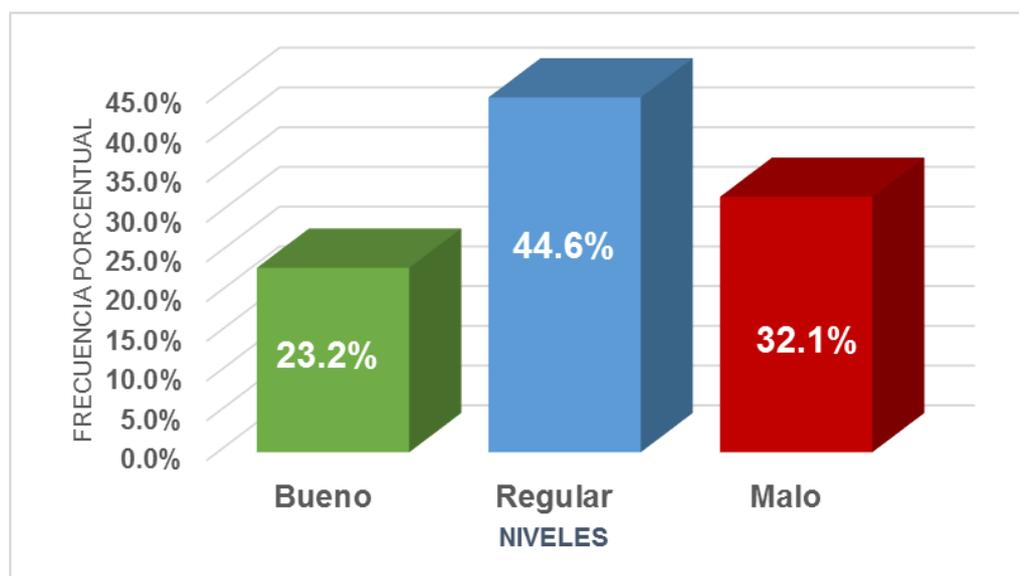
total consideran que dicha dimensión se lleva regularmente. Finalmente, los otros 17 indicaron que las actividades desarrolladas para la planificación son malas o pésimas.

Por medio de los resultados podemos indicar que la dimensión planificación se encuentra en un nivel bueno-regular, de este modo el resultados recaerían en el avance de indicadores como, el proceso de formulación ya que por medio de los resultados podemos mencionar que se enfatiza de una manera aceptable la planeación de estrategias y métodos que generen mejora en la empresa, sin embargo su mejora debe ser constante asegurando por lo tanto dicha consideración en el progreso de la dimensión hablada.

Tabla N° 4. Resultados de la dimensión Organización

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[12 - 10]	13	23.2%
Regular	[9 -6]	25	44.6%
Malo	[5 - 3]	18	32.1%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 4
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 2. Resultados de la dimensión organización

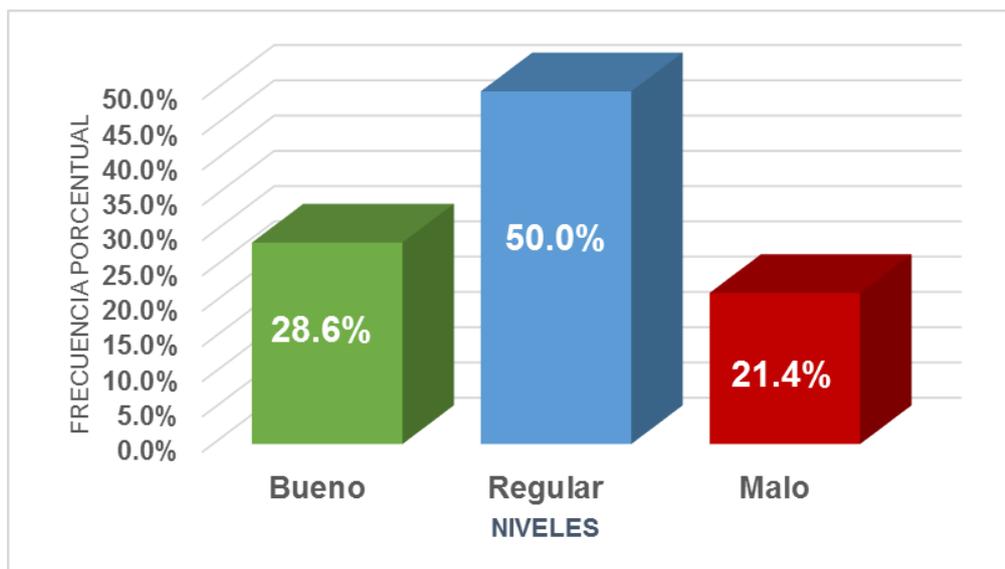
De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, 13 personas que representan el 23.2% de la muestra consideraron que la organización ejercida dentro de la empresa es buena. Por otro lado, 25 de ellos que representan el 44.6% del total consideran que dicha dimensión es ejecutada con un nivel regular en la empresa. En último lugar, los 18 integrantes de muestra representado por un 32.1% indican que la organización de la empresa es mala o pésima.

De modo que la dimensión organización se encontraría en un nivel de consideración regular en su mayoría, ello se debería a la atención puesta en las tareas ejecutadas en la empresa, de la misma forma las estrategias de realización juegan un papel fundamental ya que previa evaluación mediante ellas se aprovechan mejor las oportunidades con las que se cuentan maximizando así los beneficios, por último se presta atención a los trabajadores brindándoles un trato amable mejorando su motivación y sumergiéndolos cada vez más en los objetivos empresariales, es por ello que no se debe dejar de lado su perfeccionamiento para así desarrollar cada vez más las capacidades de la misma empresa.

Tabla Nº 5. Resultados de la dimensión dirección

NIVELES	PUNTAJE	F_i	F%
Bueno	[12 - 10]	16	28.6%
Regular	[9 -6]	28	50.0%
Malo	[5 - 3]	12	21.4%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 5
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 3. Resultados de la dimensión dirección

De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, 16 personas que representan el 28.6% de la muestra comentaron que la dirección dentro de la empresa es buena. Por otro lado, 28 de ellos que representan el 50% del total consideran que dicha dimensión se efectúa regularmente. Finalmente, los otros 12 miembros de la muestra indicaron que la dirección en la empresa se realiza de manera mala o pésima.

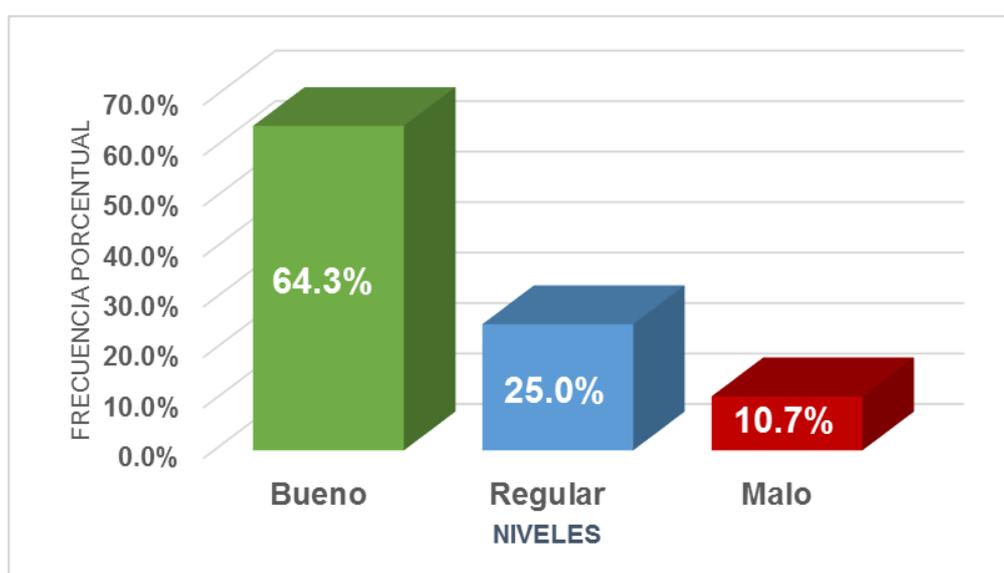
A tal punto se puede concernir que la dimensión dirección dentro de la empresa se encuentra considerada regular-buena, es así que la influencia de hitos tales como, la comunicación regularmente manejada dentro de esta, enfatiza la coordinación que se maneja, ya que el uso adecuado de la información también debe ser uniforme para que la empresa no se vea obstaculizada en su camino, de la misma manera otro punto a integrar esta dimensión viene a ser, la motivación por parte de los trabajadores ya que son parte fundamental en la empresa y su bienestar generalmente influye en mencionado avance, sin embargo, cabe recalcar que pulir dichos aspectos prevé la flexibilidad y manejo de la empresa con ello también el factor

liderazgo viene a ser muy deferente, ya que la cabeza siempre incide en el objetivo de los miembros de la empresa.

Tabla N° 6. Resultados de la dimensión control

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[12 - 10]	36	64.3%
Regular	[9 -6]	14	25.0%
Malo	[5 - 3]	6	10.7%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 5
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 4. Resultados de la dimensión control

De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, 36 personas que representan el 64.3% de la muestra constaron que el control ejercido por la empresa es bueno. Así mismo, 14 de ellos que representan el 25 % del total consideran que dicha dimensión se lleva regularmente. De la misma manera, las otras 6 personas indicaron que el control realizado en la empresa es mala o pésima.

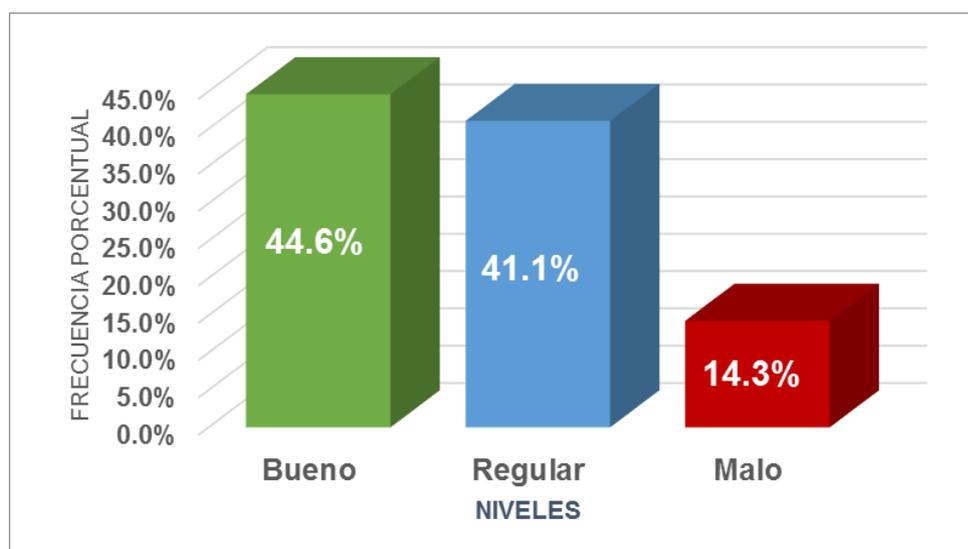
Con esto la dimensión control se encuentra considerado dentro de un nivel bueno, ello en relación al buen sistema de control que se maneja, del mismo modo los procedimientos usados en este sistema prevén gran parte

las necesidades del cliente, punto que estaría a favor debido a que el servicio se encontraría dentro de las exigencias y estándares impuestos por los clientes, por ende, la retroalimentación genera y desarrolla la resiliencia de este sistema, ya que permite adaptar de un modo singular a la empresa con su entorno.

Tabla N° 7. Resultados de la variable Gestión Administrativa

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[60 - 45]	25	44.6%
Regular	[44 -28]	23	41.1%
Malo	[27 - 12]	8	14.3%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 7
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 5. Resultados de la variable Gestión Administrativa

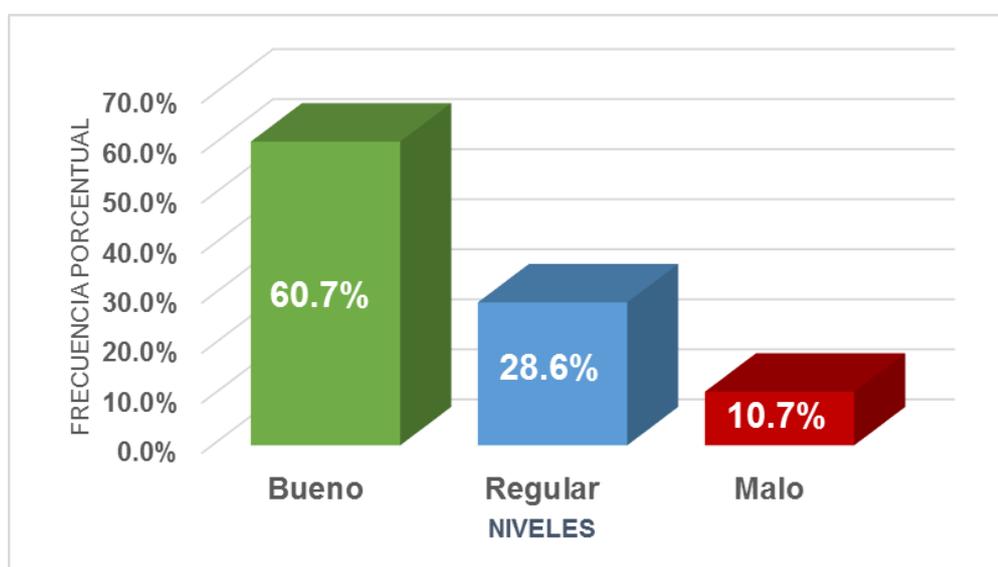
De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, el estudio efectuado indica que, un 14.3% concuerdan que la gestión administrativa realizada en la empresa se desarrolla en un nivel malo, mientras que un 41.1% del total de la muestra

afirman que la empresa tiene una gestión administrativa regular en el manejo de la empresa, por otro lado tenemos un 44.6% del total de la muestra quienes se refieren con un nivel bueno en la gestión administrativa de la empresa

Tabla N° 8. Resultados de la dimensión control de ingreso de vehículos

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[12 - 10]	34	60.7%
Regular	[9 - 6]	16	28.6%
Malo	[5 - 3]	6	10.7%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 8
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 6. Resultados de la dimensión control de ingreso de vehículos

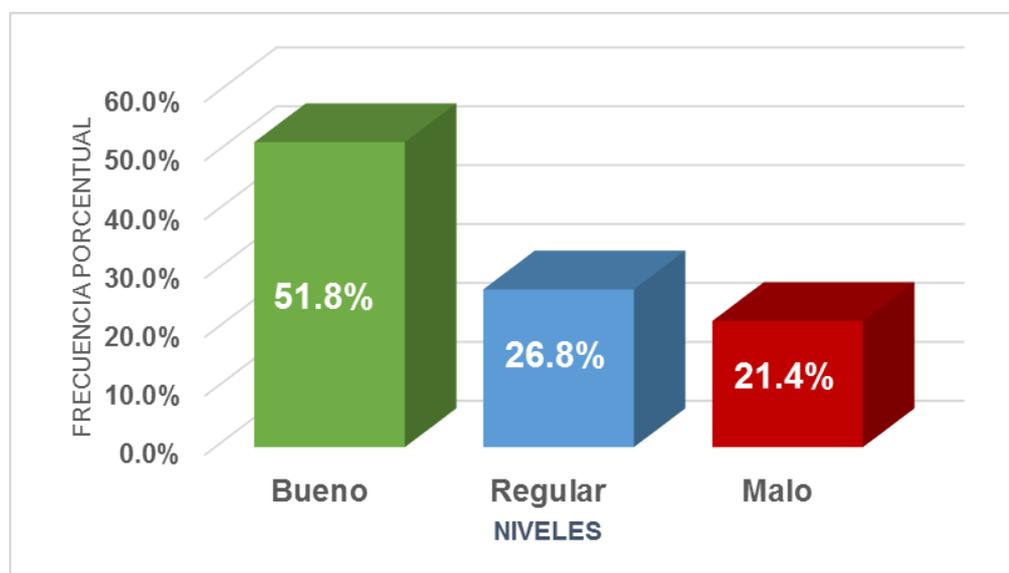
De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, un 10.7% consideran que el control de ingreso de vehículos en mencionada empresa se desarrolla en un nivel malo, mientras que un 28.6% del total de muestra afirman que la empresa muestra un nivel regular en el control de ingreso de vehículos, por otro lado tenemos un 60.7% del total de la muestra quienes encuentran un nivel bueno en el control de ingreso de vehículos de la empresa.

De este modo, con el análisis de los resultados podemos determinar que el nivel de control de ingreso de vehículos que maneja la empresa Full Top se encuentra buena por lo que podemos hacer énfasis en la excelente utilización de la base de datos de los clientes ya que el uso de esta información permite determinar las necesidades de los clientes y poder de esta manera entregar un valor agregado, a su vez el control de ingreso de vehículos manifiesta el orden que mantiene la empresa, sin embargo cierto porcentaje menciona que la mejora continua debe seguir para la mejora y avance de la empresa.

Tabla N° 9. Resultados de la dimensión control de estacionamiento de vehículos

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[12 - 10]	29	51.8%
Regular	[9 - 6]	15	26.8%
Malo	[5 - 3]	12	21.4%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 9
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 7. Resultados de la dimensión control de estacionamiento de vehículos

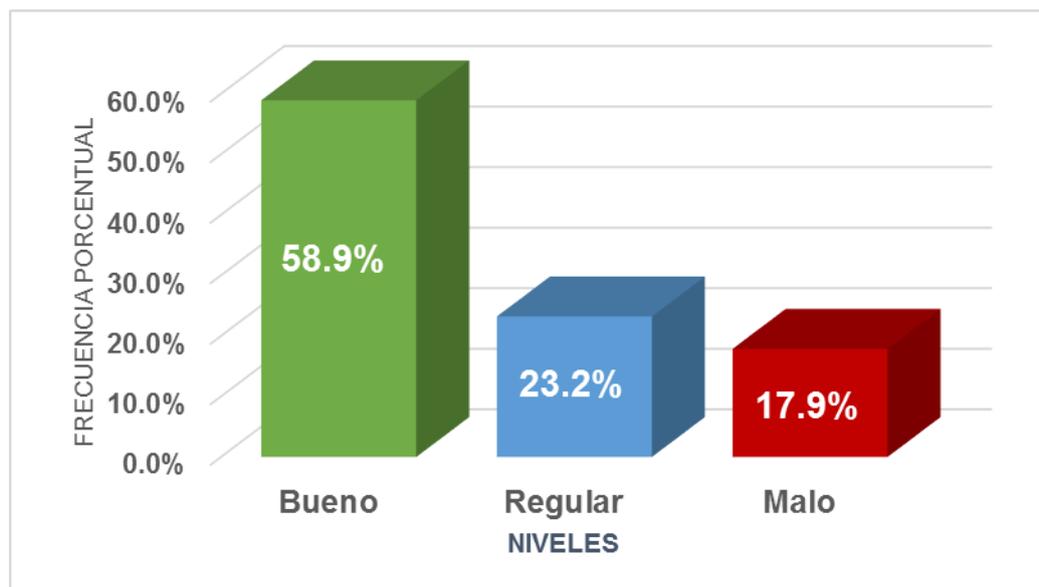
De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, un 21.4% consideran que el control de estacionamiento de vehículos posee un nivel malo, mientras que un 26.8% del total de muestra afirman que la empresa tiene un control de estacionamiento de vehículos de nivel regular, por otro lado, tenemos un 51.8% del total de la muestra quienes encuentran un nivel bueno en el control de estacionamiento de vehículos de la empresa.

Por ende, la dimensión de control de estacionamiento vehicular se considera dentro del nivel bueno, debido a ello es que la organización de los espacios se desenvuelve de excelente manera por ello se debe continuar con esta práctica para poder considerarse como un pilar fuerte y concurrente de la dimensión y mejorar las consideraciones de este aspecto, otro punto a tener en cuenta es el factor tiempo ya que ser eficiente demuestra la efectividad del estacionamiento vehicular, al igual que el primer punto su mejora debe ser continua por lo que optimizar dicho aspecto vendría siendo provechoso para la empresa, finalmente se debe recalcar también el cuidado de los vehículos puesto que de esta forma se garantiza la confianza de los clientes.

Tabla N° 10. Resultados de la dimensión control de salida de vehículos

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[12 - 10]	33	58.9%
Regular	[9 -6]	13	23.2%
Malo	[5 - 3]	10	17.9%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 10
 ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 8. Resultados de la dimensión control de salida de vehículos

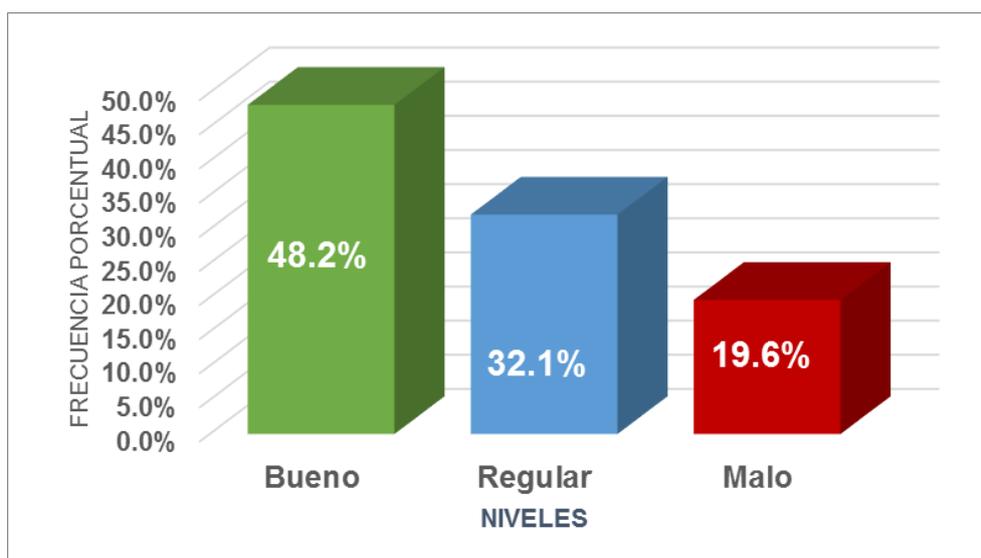
De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, 33 personas que representan el 58.9% de la muestra mencionaron que el control de salida de vehículos dentro de la empresa es bueno. Así mismo, 13 de ellos que representan el 23.2% del total consideran que dicha dimensión se lleva regularmente. Finalmente, 10 personas partes de la muestra indican que el control ejercido en la salida de vehículos es mala o pésima.

En consecuencia los resultados nos muestran que en su mayoría la empresa se encuentra en un nivel bueno refiriéndonos a la dimensión control de salida de vehículos, por lo que se debe seguir considerando la atención a los puntos causales tales como, la percepción de los control de los cobros en la playa de estacionamiento ya que demostramos la importancia que se le presta al cliente en nuestro rubro, así mismo enfatizamos la idea en la atención emitida a los reclamos realizados con ello mejoramos la empatía que se brinda a los clientes, del mismo modo el cuidado a la salida de los vehículos para mantener el orden en la empresa.

Tabla N° 11. Resultados de la variable efectividad del estacionamiento vehicular

NIVELES	PUNTAJE	Fi	F%
Bueno	[45 - 34]	27	48.2%
Regular	[33 -22]	18	32.1%
Malo	[21 - 12]	11	19.6%
TOTAL		56	100.0%

FUENTE: Cuestionario
ELABORACIÓN: Propio



FUENTE: Tabla N° 11
ELABORACIÓN: Propio

Gráfico N° 9. Resultados de la variable efectividad del estacionamiento vehicular

De un total de muestra de 56 personas, entre clientes y trabajadores de la empresa de servicios “FULLTOP”, 27 personas que representan el 48.2% de la muestra afirmaron que la efectividad del estacionamiento vehicular dentro de la empresa es bueno. Además, 18 de ellos representando el 32.1% del total consideran que dicha variable es ejecutada con un nivel regular por la empresa. En última instancia, los otros 11 integrantes de la muestra representado un 19.6% indican que la efectividad del estacionamiento vehicular es mala o pésima.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Hipótesis general

HG: La Gestión administrativa incide positivamente en el control del estacionamiento vehicular de la empresa “Fulltop” de la ciudad de Tingo María, 2019.

Índice de correlación de pearson		Gestión administrativa	Control de ingreso de vehiculos
Gestión administrativa	Coef. Correlación	1.00	0.79
	Sig. (bilateral)		0.003
	N		62
Control de ingreso de vehiculos	Coef. Correlación	0.79	1.00
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	62	

Con un coeficiente de correlación r Pearson = 0.82 y un valor p = 0,002 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación entre la Gestión Administrativa y el control del estacionamiento vehicular de la empresa “Fulltop” de la ciudad de Tingo María 2019, donde a su vez estaría incidiendo positivamente (relación directa) la Gestión administrativa con respecto a la segunda variable en mención. De acuerdo con lo mencionado por Mallar (2010) la Gestión administrativa verifica que las actividades sean diseñadas y ejecutadas dentro del marco del proceso. Cuando los colaboradores observan que sus actividades son partes de un bien mayor logran grandes metas en común.

Hipótesis específicas

H.E.1. La planificación incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular de la empresa "Fulltop" de la ciudad de Tingo María, 2019.

Índice de correlación de pearson		Gestión administrativa	Gestión del estacionamiento vehicular
Planificación	Coef. Correlación	1.00	0.79
	Sig. (bilateral)		0.003
	N		62
Gestión del estacionamiento vehicular	Coef. Correlación	0.79	1.00
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	62	

Prueba de hipótesis específica 01

Los resultados indican que la variable planificación incide de manera directa y significativa sobre la variable Gestión del ingreso vehicular, esto en base a los resultados estadísticos, que indican que habiéndose aplicado el índice de correlación de Pearson el indicador arrojó un 0.79 con un p-valor menor a 0.05 por lo que podemos afirmar que la planificación de los procedimientos en la empresa Full Top contribuye a mejorar la gestión de estacionamiento.

H.E.2. La dirección incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

Índice de correlación de pearson		Dirección	Gestión del ingreso vehicular
Dirección	Coef. Correlación	1.00	0.81
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N		62
Gestión del ingreso vehicular	Coef. Correlación	0.81	1.00
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	62	

Prueba de hipótesis específica 02

Los resultados indican que la variable dirección incide de manera directa y significativa sobre la variable Gestión del ingreso vehicular, esto en base a los resultados estadísticos, que indican que habiéndose aplicado el índice de correlación de Pearson el indicador arrojó un 0.91 con un p-valor menor a 0.05 por lo que podemos afirmar que la dirección es relevante en la empresa Full Top pues contribuye a mejorar la gestión de estacionamiento. Es así que el liderazgo mostrado por los administradores y su capacidad de gestionar a sus trabajadores será determinante en el éxito de la organización.

H.E.3 La organización incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

Índice de correlación de pearson		Organización	Gestión del ingreso vehicular
Organización	Coef. Correlación	1.00	0.88
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N		62
Gestión del ingreso vehicular	Coef. Correlación	0.88	1.00
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	62	

Prueba de hipótesis específica 03

Los resultados indican que la variable organización incide de manera directa y significativa sobre la variable Gestión del ingreso vehicular, esto en base a los resultados estadísticos, que indican que habiéndose aplicado el índice de correlación de Pearson el indicador arrojó un 0.88 con un p-valor menor a 0.05 por lo que podemos afirmar que la organización es relevante en la empresa Full Top pues contribuye a mejorar la gestión de estacionamiento. El trabajo organizado, donde cada trabajador sabe exactamente las labores y las responsabilidades a cumplir contribuirá para que la organización logre el éxito.

H.E.4: El control incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

Índice de correlación de pearson		Control	Gestión del ingreso vehicular
Control	Coef. Correlación	1.00	0.77
	Sig. (bilateral)		0.0040
	N		62
Gestión del ingreso vehicular	Coef. Correlación	0.77	1.00
	Sig. (bilateral)	0.0040	
	N	62	

Prueba de hipótesis específica 03

Los resultados indican que la variable control incide de manera directa y significativa sobre la variable Gestión del ingreso vehicular, esto en base a los resultados estadísticos, que indican que habiéndose aplicado el índice de correlación de Pearson el indicador arroja un 0.77 con un p-valor menor a 0.05 por lo que podemos afirmar que la organización es relevante en la empresa Full Top pues contribuye a mejorar la gestión de estacionamiento. El control y el monitoreo de las actividades en todas y en cada uno de los procesos del negocio traerá como consecuencia resultados positivos y disminuirá la incidencia de problemas y errores.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES

Según, García Gómez, Mirtha Gladys en su tesis. Gestión Administrativa para mejorar la eficiencia de la oficina de Transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, Región Trujillo 2014, para optar el título a Licenciada en administración. Se menciona las siguientes conclusiones:

La oficina de Transporte y Seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, en materia de Gestión Administrativa presenta fortalezas como son: la buena capacidad de liderazgo por parte del jefe de la oficina, buena comunicación, relación cordial entre trabajadores, se propicia el trabajo en equipo; facilitando de esta manera el seguimiento de los planes y la oportuna toma de decisiones.

Corroborando con los resultados obtenidos y mostradas en las Figuras 01, 02, 03, 04, en donde claramente se puede constar que la gestión administrativa va a estar influenciadas por las fortalezas en relación a la capacidad de planificación organización y dirección; los cuales permiten mantener un buen control y seguimiento para el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la empresa.

Por otro lado, Espejo Fandiño, Fredy Leandro en su tesis “Planificación del estacionamiento vehicular en campus universitarios de la ciudad de Bogotá, Colombia 2014”, para optar el grado de Magister en Ingeniería – Transporte, se menciona las siguientes conclusiones:

La planificación del estacionamiento vehicular en las universidades de la ciudad y en general en cualquier proyecto urbanístico debe ser entendido como una parte no aislada del sistema de transporte en donde deben evaluarse las implicaciones que tiene el funcionamiento de los otros elementos que lo componen y las relaciones que se desprenden entre ellos. Si el fin del sistema de transporte es facilitar el desplazamiento de los bienes

y servicios entre distintos lugares geográficos bajo ciertas condiciones que minimicen los impactos negativos de esta actividad, el subsistema de estacionamiento debería propender por alinearse dentro de ese fin. Cuando se analiza el estacionamiento de manera aislada se desconocen procesos y variables importantes lo cual repercute en afrontar mal el proceso de planificación.

Dichas conclusiones reafirman los resultados obtenidos en la figura 09, al referirnos, la efectividad del estacionamiento vehicular explicando mediante ello que la eficacia de estos procesos viene a jugar un rol muy importante que puede estar influenciado por el proceso de planificación según proceso de gestión administrativa, así mismo se apoya la influencia del factor geográfico en dicha eficacia.

La manera en que los desarrolladores urbanísticos enfrentan el proceso de planificación del estacionamiento presenta problemas desde el comienzo, al sólo pensar que su proyecto debe ser capaz de alojar tantos vehículos como sean necesarios, sin cobrar por el estacionamiento y adoptando metodologías e indicadores con problemas estructurales como se demostró en la investigación.

Por ende, se puede reafirmar a partir de los resultados mostrados en la figura 06, 07, 08, donde claramente los estándares favorables hacen mención a las condiciones referidas en la conclusión líneas arriba, siendo efectivo y eficaz con la metodología usada hasta el momento por la empresa.

5.2. DISCUSIÓN CON LAS BASES TEÓRICAS

Según Louffat (2016) “La gestión administrativa es definida como un conjunto de actividades interrelacionadas (funciones) que se mueven hacia un objetivo. A similitud del sistema, el proceso también incluye componentes interdependientes que conducen a un resultado, siendo el proceso el elemento dinamizador del sistema”.

Haciendo una contrastación con los resultados mediante los gráficos 01, 02, 03, 04 y 05, cuyas cifras oscilan entre el rango regular y bueno, se concluye que la gestión administrativa es fundamental para el logro de los

objetivos, ya que son el medio por el cual se pueden llegar a los resultados sujeto a la operación organizacional en donde están involucrados las personas, los procesos, recursos y resultados.

De esta manera, Chiavenato (2016) indica que: la planeación es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura.

Entonces, realizando un contraste con el gráfico N°01, concluimos que planear las actividades permite hacer una evaluación de cómo se hará el trabajo y que conseguirá con ello. Planear permite anticipar las estrategias y métodos que generarán mejoras en la empresa.

Louffat (2012) aludió que: “La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. La organización consiste en ensamblar y coordinar recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas.

Esto corrobora que en el gráfico 02 las cifras influyan tanto en el proceso administrativo, ya que, si la organización es regular, las tareas ejecutadas en la empresa no serán alineadas y ordenadas.

Asimismo, Louffat (2012) sostuvo que “La dirección es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente.

Realizando la contrastación con el tercer gráfico, queda claro que, si no hay una buena dirección, no se podrá ejecutar los dos procesos previamente realizados, la planeación y la organización. Por este motivo, se refleja que la dirección y orientación es primordial en las organizaciones.

Una vez más, Louffat (2012) indica que “El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe realizarse no solo al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas”

Haciendo una contrastación con los resultados mediante el gráfico N° 04, se demuestra que mediante un buen control (que se efectúe durante todo el desarrollo de la operación) se puede finalizar efectivamente todo el proceso administrativo, ya que se confirman los resultados.

Por otro lado, respecto a la segunda variable, Chiavenato (2014) argumentaba que “La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzará o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad”.

Entonces, realizando un contraste con los gráficos 06,07,08, 09 cuyas cifras oscilan entre el rango bueno, se concluye que el buen control de ingreso, de estacionamiento y salida de vehículos ocasiona un alto grado de efectividad del control del estacionamiento vehicular. Por ende, este proceso necesita haber sido previamente planeado, organizado, dirigido y controlado.

5.3. DISCUSIÓN CON LAS PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Con un coeficiente de correlación r Pearson = 0.82 y un valor p = 0,002 menor al nivel α = 0,05, se concluye que: Existe relación entre la Gestión Administrativa y el control del estacionamiento vehicular de la empresa “Fulltop” de la ciudad de Tingo María 2019, donde a su vez estaría incidiendo positivamente (relación directa) la Gestión administrativa con respecto a la segunda variable en mención. De acuerdo con lo mencionado por Mallar (2010) la Gestión administrativa verifica que las actividades sean diseñadas y

ejecutadas dentro del marco del proceso. Cuando los colaboradores observan que sus actividades son partes de un bien mayor logran grandes metas en común.

Los resultados indican que la variable planificación incide de manera directa y significativa sobre la variable Gestión del ingreso vehicular, esto en base a los resultados estadísticos, que indican que habiéndose aplicado el índice de correlación de Pearson el indicador arrojó un 0.79 con un p-valor menor a 0.05 por lo que podemos afirmar que la planificación de los procedimientos en la empresa Full Top contribuye a mejorar la gestión de estacionamiento.

CONCLUSIONES

Se determinó de qué manera la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019. Los resultados demuestran que las dimensiones de planificación, dirección, organización y control tienen gran preponderancia en la administración del control de Estacionamiento vehicular en la empresa "FULL TOP", esto en base a la evidencia estadística, donde habiendo aplicado el índice de correlación de Pearsón el indicador es 0.82 con un nivel de significancia de 0.002, por lo que podemos concluir que existe una relación directa entre manera la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.

La planificación se da en la empresa Full Top, a través de la planificación de las actividades diarias, la proyección de ingresos y los planes de mejora y expansión del negocio, los resultados también indican que entre la variable planificación y la variable gestión del estacionamiento vehicular existe una relación significativa, por lo que podemos afirmar que las mejoras que se realicen en el proceso de planificación repercuten en la mejora de los procedimientos de la empresa Full Top.

La dimensión dirección en la empresa full se da a través del liderazgo, las políticas, directivas y modelo de gestión de los recursos humanos con los cuales cuenta la organización, la mayoría de trabajadores opina que las condiciones laborales y el clima organizacional es positivo, lo cual crea condiciones favorables para el buen desarrollo de la empresa, de la misma manera podemos afirmar que la dimensión dirección y la variable gestión del estacionamiento vehicular están relacionadas de manera directa y significativa.

La dimensión organización en la empresa full se da a través de la designación de responsabilidades, el diseño de procedimientos y la realización de las labores encomendadas de cada uno de los trabajadores, de la misma manera podemos afirmar que la dimensión organización y la variable

gestión del estacionamiento vehicular están relacionadas de manera directa y significativa. Por lo que podemos afirmar que los procedimientos de gestión indican en la gestión del estacionamiento vehicular.

La dimensión control en la empresa full se da a través, del monitoreo de los procedimientos de entrada, estacionamiento y salida de vehículos, cada uno de estos procedimientos está regulado y debe cumplir con los parámetros de calidad de satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, de la misma manera podemos afirmar que la dimensión control y la variable gestión del estacionamiento vehicular están relacionadas de manera directa y significativa. Por lo que podemos afirmar que los procedimientos control contribuyen a la satisfacción de los usuarios y a la mejora de cada uno de los procesos en la empresa Full Top.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los propietarios de la empresa seguir ignorando en cada uno de los procesos del servicio que brinda para que de esta manera implementen una cultura de mejora continua asimismo estar al tanto de las necesidades y expectativas de sus usuarios para que de esta manera puedan lograr una satisfacción plena y asegurar el sostenimiento y rentabilidad del negocio.

Se sugiere a los propietarios de la empresa tener una base de datos donde estén registradas todos los usuarios con sus unidades móviles para que de esta manera no exista mayor problema al momento de identificar los clientes, así como mediante la utilización de un aplicativo informático verificar la frecuencia de uso del servicio de cada uno de los clientes para verificar su rentabilidad.

Se sugiere a los propietarios del negocio implementar mayores áreas de espacios para estacionamiento vehicular organizar las de una manera más sistemática y clasificarlas en área de vehículos pesados área de vehículos livianos y vehículos de transporte público, así como motocicletas para de esta manera brindar un servicio mucho más eficiente y organizado a los usuarios.

Se sugiere a los propietarios de la empresa Full Top, organizar mejor cada uno de sus procedimientos, mejorar el procedimiento de ingreso de vehículos, segmentar las áreas para el estacionamiento de vehículos menores como motocicletas y vehículos mayores como camionetas para que de esta manera exista un orden y facilidad de salida de vehículos. diseñar e implementar directivas que guíen los procedimientos de ingreso estacionamiento y salida de vehículos.

se sugiere a los propietarios de Full Top tener un control más riguroso sobre los ingresos y egresos de efectivo mediante la implementación de un sistema de facturación electrónica para que de esta manera se pueda verificar los ingresos por tipo de vehículo y lograr mayor eficiencia en la administración de los recursos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F & Heredia, V (2006), Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. México: Trillas
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencia social. (3ra ed.), Colombia: Pearson
- Caisa, S. (2014). La Gestión Administrativa y su Impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmecánica Alhice, de la Ciudad de Ambato. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. (9na ed.), México: Mc Graw Hill
- Fernández, A. (2014) Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del Personal de Tesorería de la Municipalidad de Carabayllo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.), México: Mc Graw-Hill
- Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (6ta ed.), México: Mc Graw-Hill
- Hurtado, D. (2008), Principios de Administración. Colombia: Fondo Editorial ITM
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2008). Administración, una perspectiva global y empresarial. (14a ed.), México: Mc Graw-Hill
- Mena, F. (21 de enero de 2015). Problemas de gestión administrativa no permite agilizar acciones en el MEP. Diario crhoy.com. Recuperado de: <http://www.crhoy.com/archivo/archivo-de-setena-permanecera-cerrado-cada-miercoles-de-la-semana/nacionales/>

Moya, C. & Upiachihua, K. (2016) Relación entre Gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa. Química Suiza-Trujillo

Primer semestre del año 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.

Ortega, N. (2013) Gestión Administrativa del Talento Humano y su Incidencia en las

Empresas Publicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Estatal de Carchi.Tulcán, Ecuador.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PG: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en el control del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?	OG: Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el control de estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.	HG: La Gestión administrativa incide positivamente en el control del estacionamiento vehicular de la empresa "Fulltop" de la ciudad de Tingo María, 2019. La Gestión administrativa incide positivamente en el control del estacionamiento vehicular de la empresa "Fulltop" de la ciudad de Tingo María, 2019.	GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	* Planificación estratégica * Planificación operativa	Tipo de investigación: Relacional aplicada
				Organización	* Nivel de organización de las tareas * Nivel de sincronización entre la organización y planificación * Pertinencia de las actividades	
				Dirección	* Nivel de comunicación efectiva * Frecuencia con la que motiva al personal * Liderazgo	
				Control	* Parámetros de control * Arqueo de caja	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS				Diseño de investigación: Correlacional con dos variables independientes
PE1: ¿Cómo la planificación incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?	OE1: Describir la incidencia de la planificación en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.	HE1: La planificación incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.		Control	* Frecuencia de retroalimentación del proceso administrativo	Población: 01 administrador 03 personal operativo 02 personal de servicio 372 clientes
PE2: ¿Cómo la organización incide en la gestión del estacionamiento vehicular en	OE2: Describir la incidencia de la dirección en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa	HE2: La dirección incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL DE ESTACIONAM	Control de ingreso de vehículos	* Base de datos de clientes * Control de acceso * Puesto de control	

la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?	"FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.	la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.			
PE3: ¿Cómo la dirección incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?	OE3: Describir la incidencia de la organización en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.	HE3: La organización incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.	Control de estacionamiento de vehículos	* Administración de espacios	Muestra: 01 administrador 03 personal operativo 02 personal de servicio 50 clientes
				* Control de tiempo	
				* Monitoreo	
PE4: ¿Cómo el control incide en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019?	OE4: Describir la incidencia del control en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019	HE4: El control incide de manera significativa en la gestión del estacionamiento vehicular en la empresa "FULLTOP" de la ciudad de Tingo María, 2019.	Control de salida de vehículos	* Control de cobros	
				* Atención de reclamos	
				* Administración de contingencias	

CUESTIONARIO

Estimado cliente, responda por favor las siguientes preguntas marcando la alternativa que usted considera pertinente.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO
5	4	3	2	1

VARIABLE : GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
ALTERNATIVAS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN : Planificación						
1	¿Cómo califica el proceso de formulación de planificación estratégica de la empresa "Full Top"?					
2	¿Cómo califica el proceso de formulación de la planificación táctica de la empresa "Full Top"?					
3	¿Cómo califica el proceso de formulación de la planificación operativa de la empresa "Full Top"?					
DIMENSIÓN : Organización						
4	¿Cómo califica la organización de las tareas en la empresa "Full Top"?					
5	¿Cómo califica las estrategias para la realización de las tareas por parte de los trabajadores de "Full Top"?					
6	¿Cómo califica la atención y la amabilidad de los trabajadores de la playa de estacionamiento "Full top"?					
DIMENSIÓN : Dirección						
9	¿Cómo califica la comunicación entre los trabajadores de la empresa "Full Top"?					
10	¿Cómo Califica la motivación que reciben los trabajadores de la empresa "Full Top"?					
11	¿Cómo califica el liderazgo de los propietarios de la empresa "Full Top"?					
DIMENSIÓN : Control						
11	¿Cómo Califica el sistema de control de la empresa "Full Top"?					
12	¿Cómo califica los procedimientos de control de los recursos financieros de la empresa "Full Top"?					
13	¿Cómo califica la retroalimentación de ordenes que les da a los trabajadores de la empresa "Full Top"?					

CUESTIONARIO

Estimado cliente, responda por favor las siguientes preguntas marcando la alternativa que usted considera pertinente.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PESIMO
5	4	3	2	1

VARIABLE : Efectividad del Estacionamiento Vehicular						
ALTERNATIVAS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN : Control de Ingreso de vehiculos						
10	¿Cómo califica la utilización de una base de datos de clientes en la empresa "Full Top"					
11	¿Cómo califica el control de ingreso de vehiculos a la playa de estacionamiento "Full Top"?					
12	¿Cómo califica el trabajo d ela persona que trabaja en el puesto de control de la playa de estacionamiento?					
DIMENSIÓN : Control de estacionamiento de vehiculos						
13	¿Cómo califica la amnera como se organizan los espacios para estacionamiento de vehiculos?					
14	¿Cómo califica el control de tiempo de estacionamiento en la empresa "Full Top"					
15	¿Cómo califica el cuidado a los vehiculos en la playa de estacionamiento "Full Top"					
DIMENSIÓN : Control de salida de veiculos						
16	¿Cómo califica el control de cobros en la playa de estacionamiento "Full Top"					
17	¿Cómo califica la atención de reclamos en la playa de estacionamiento "Full top"					
18	¿Cómo califica el control de la salida de vehiculos en la playa de estacionamiento "Full top"					

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODO 2019								2020							
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELECCIÓN DEL PROBLEMA	X															
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		X														
FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS			X	X												
ELABORACIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES			X	X												
ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO			X	X	X	X										
ELABORACIÓN DE HIPOTESIS						X										
ELECCION DEL METODO DE INVESTIGACION						X										
ELECCION DE TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS						X										
ELAORACION DE TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION						X	X									
RECOLECCION DE DATOS								X	X	X	X	X				
ELABORACION DEL INFORME FINAL													X	X	X	

FUENTE : Reglamento de grados y títulos
ELABORACIÓN : Investigadora

Presupuesto

BIENES Y/O SERVICIOS	CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)	
BIENES	3 millares	Papel Bond A4	27.00	81.00	
	1 caja	Lapiceros	15.00	15.00	
	2 unidades	Memoria flash USB de 8 GB	25.00	50.00	
	4 unidades	Corrector	3.50	14.00	
	2 unidades	Resaltador	2.50	5.00	
	15 unidades	Folder de manila	0.50	7.50	
	20 unidades	Sobre de manila	0.50	10.00	
	2 unidades	Borradores	1.00	2.00	
	1 caja	Grapas	4.00	4.00	
	2 unidades	Plumones Faber Castell N° 47	3.50	7.00	
	2 unidades	Libros	150.00	300.00	
	1 unidad	Engrapador	15.00	15.00	
	1 unidad	Radio grabadora	150.00	150.00	
		Otros gastos		100.00	
				SUB TOTALS/	760.50
SERVICIOS	500 hojas	Fotocopias simples	0.10	50.00	
	1 libro	Fotocopias bibliográficas	0.10	50.00	
	200 horas	Internet	1.00	200.00	
	56 páginas	Impresiones	0.15	8.40	
		Comunicación		100.00	
	4 unidades	Encuadernado	20.00	80.00	
	5 unidades	Anillado	5.00	25.00	
		Pasajes urbanos	1.00	100.00	
		Imprevistos		100.00	
		Trámites administrativos.		150.00	
		Sustentación de tesis		1200.00	
		Materiales para la sustentación		150.00	
		Fotocopiados		200.00	
				SUBTOTAL S/	2413.40
				TOTAL S/	3173.90

FUENTE : Reglamento de grados y títulos UDH
ELABORACIÓN : Investigadora