

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA LOGÍSTICA
EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EYJ
SEGURIDAD INTEGRAL SAC”**

Preparado por Bachiller

ENRIQUE TOMÁS PORTOCARRERO BENADUCCI

Para Optar el Título Profesional de

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y bendecirme en todo momento y darme las fuerzas para seguir adelante y poder terminar mi carrera universitaria.

Agradecimiento

A Dios, por acompañarme y por darme su amor infinito.

A todos los profesores de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que me han orientado en mi vida universitaria.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| ÍNDICE | iv |
| INDICIE DE FIGURAS | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| | |
| INTRODUCCIÓN | xii |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| | |
| 1.1. Situación Problemática..... | 1 |
| 1.2. Problema de la Investigación..... | 3 |
| 1.2.1. Problema General | 3 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 3 |
| 1.3. Justificación | 3 |
| 1.3.1. Justificación teórica | 3 |
| 1.3.2. Justificación práctica | 4 |
| 1.4. Objetivo General y Específicos..... | 4 |
| 1.4.1. Objetivo General | 4 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 5 |

| | |
|--|--------|
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación | 6 |
| 2.1.1 Internacionales:..... | 6 |
| 2.1.2 Nacionales: | 6 |
| 2.2 Bases Teóricas..... | 8 |
| 2.2.1 Gestión Administrativa..... | 8 |
| 2.2.2 Administración | 10 |
| 2.2.2.1 Enfoque clásico de la administración | 11 |
| 2.2.2.2 Funciones de la Administración | 11 |
| 2.2.3 Logística | 25 |
| 2.2.3.1 Proceso Logístico..... | 27 |
| 2.3 Glosario de términos..... | 30 |
| CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 33 |
| 3.1. Hipótesis General | 33 |
| 3.2. Hipótesis Específicas | 33 |
| 3.3. Identificación de las Variables..... | 34 |
| 3.4. Operacionalización de las Variables | 34 |
| 3.5. Matriz de consistencia | 35 |
| CAPITULO IV: METODOLOGÍA..... | 36 |
| 4.1 Tipo de Investigación | 36 |
| 4.2 Diseño de Investigación..... | 36 |
| 5.1 Unidad de análisis..... | 37 |
| 5.2 Población..... | 37 |
| 5.3 Muestra | 37 |
| 5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 38 |

| | |
|--|----|
| 5.4.1 Técnicas | 38 |
| 5.4.2 Instrumentos | 39 |
| 5.5 Procesamiento de Datos..... | 39 |
| | |
| CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS | 41 |
| | |
| 5.1. Análisis e interpretación de resultados..... | 41 |
| 5.2. Análisis e Interpretación de los Resultados | 42 |
| 5.3. Prueba de las Hipótesis | 62 |
| CONCLUSIONES | 72 |
| RECOMENDACIONES | 73 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 74 |
| Anexos | 80 |

INDICIE DE TABLAS

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabla N° 1: | ¿Considera usted que la planificación está definida adecuadamente para alcanzar los objetivos de la empresa? | 42 |
| Tabla N° 2: | ¿Considera usted que la planificación de la empresa está implementando políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados? | 43 |
| Tabla N° 3: | ¿Considera que la organización de la empresa en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores? | 44 |
| Tabla N° 4: | ¿Considera usted que existe buena organización en la empresa? | 45 |
| Tabla N° 5: | ¿Considera usted que la estructura organizacional establecida es la adecuada? | 46 |
| Tabla N° 6: | ¿Considera usted que la dirección de la empresa, planifica oportunamente las acciones empresariales y aplica coherentemente los planes? | 47 |
| Tabla N° 7: | ¿Considera fundamental que se está guiando adecuadamente hacia el logro de los objetivos planteados? | 48 |
| Tabla N° 8: | ¿Considera usted la influencia del control en la empresa? | 49 |
| Tabla N° 9: | ¿Considera usted que se ha establecido en la empresa el control? | 50 |
| Tabla N° 10: | ¿Considera usted que existe un manual de gestión administrativa en la empresa? | 51 |
| Tabla N° 11: | ¿Considera usted que el cumplimiento de expectativas se relaciona con la satisfacción del cliente? | 52 |
| Tabla N° 12: | ¿Considera usted que las actividades de manejo de inventarios que realiza la empresa son las adecuadas? | 53 |
| Tabla N° 13: | ¿Considera fundamental que el sistema de control de inventarios está diseñado para supervisar los niveles de inventarios en la empresa? | 54 |
| Tabla N° 14: | ¿Considera usted la calidad se debe fijar para saber qué tan bueno es el producto que están brindando? | 55 |
| Tabla N° 15: | ¿Considera usted es importante realizar un plan de calidad en la empresa? | 56 |
| Tabla N° 16: | ¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa? | 57 |

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabla N° 17: | ¿Considera usted que los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa? | 58 |
| Tabla N° 18: | ¿Considera que la revisión de los procesos internos del área de logística es una buena gestión para incrementar la eficiencia en la empresa? | 59 |
| Tabla N° 19: | ¿Considera usted que es importante que la logística gire en torno a crear valor en la empresa? | 60 |
| Tabla N° 20: | ¿Considera usted que la logística ha llegado a cumplir los objetivos planeados? | 61 |

INDICIE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 01 Categorías de planes | 14 |
| Figura N° 02 Objetivos y metas | 26 |
| Figura N° 03 Proceso logístico | 28 |

RESUMEN

La investigación titulada “La Gestión Administrativa y la Logística en la Empresa de Seguridad y Vigilancia EyJ Seguridad Integral SAC” tuvo como objetivo Demostrar como la Gestión administrativa incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC – período 2017.

El tipo de investigación fue aplicada, y un diseño no experimental de corte trasversal, el instrumento utilizado fue el cuestionario que consto de 20 preguntas las que fueron procesadas y presentadas con los análisis e interpretación correspondiente.

Se arribó a cinco conclusiones donde se indica que la planificación, la organización, la dirección y control inciden positivamente con la logística de la Empresa de Seguridad y Vigilancia E y J Seguridad Integral SAC.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Logística, Planificación, Organización, Dirección, Control.

ABSTRACT

The research entitled "Administrative Management and Logistics in the Security and Surveillance Company EyJ Seguridad Integral SAC" aimed to demonstrate how administrative management affects the logistics of the security and surveillance company EYJ Seguridad Integral SAC - period 2017.

The type of research was applied, and a non-experimental cross-sectional design, the instrument used was the questionnaire consisting of 20 questions that were processed and presented with the corresponding analysis and interpretation.

Five conclusions were reached where it is indicated that planning, organization, direction and control have a positive impact on the logistics of the Security and Surveillance Company E and J Seguridad Integral SAC.

Keywords: Administrative Management, Logistics, Planning, Organization, Management, Control.

INTRODUCCIÓN

Las empresas de seguridad y vigilancia privada tienen como desempeño principal realizar actividades destinadas a cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas así como dar seguridad al patrimonio de las personas naturales y jurídicas del sector empresarial público y privado frente a la inseguridad existente que está en constante crecimiento.

En este contexto el desarrollo de la investigación se realizó en cinco capítulos que se detalla a continuación:

En el Capítulo I se estableció el planteamiento de la situación problemática, en donde se especifica el problema de investigación general, así como los problemas específicos, la justificación, los objetivos que tenemos para con esta investigación tanto generales como específicos.

En el Capítulo II se desarrolla los fundamentos teóricos resaltando la importancia de las variables que participan en la investigación, y un glosario de términos que se utiliza.

En el Capítulo III planteamos las hipótesis generales y específicas, identificación de la variable la operacionalización y la matriz de consistencia.

En el Capítulo IV se explica la metodología, el tipo de investigación, diseño, se presenta la población y muestra.

En el Capítulo V, corresponde a los resultados, análisis e interpretación así como la prueba de hipótesis.

Finalmente se brindan las conclusiones y recomendaciones fruto de la investigación, así como la bibliografía consultada y los anexos que se consideraron de vital importancia.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

A partir de la Década del 80, las empresas de seguridad y vigilancia encontraron la oportunidad de desarrollarse debido fundamentalmente a la inseguridad ciudadana provocado por actos terroristas y secuestros fomentados por grupos terroristas, como Sendero Luminoso y el Movimiento Revolucionario Túpac Amaru.

La empresa E Y J SEGURIDAD INTEGRAL SAC, fue creada el 18 de Agosto de 1999, empresa que continua en marcha al amparo de la Ley 28879 “Ley de Servicio de Seguridad Privada y su Reglamento D. S. 003 – 2011 – IN. Teniendo una experiencia en el mercado de 18 años brindando los servicios de seguridad, vigilancia y protección, al sector bancario, industrial y comercial. Brinda este servicio a plantas industriales, instalaciones, residencias, centros comerciales, edificios empresariales.

Del mismo modo, viene realizando estudios de seguridad física, análisis de riesgos, capacitación y entrenamiento de brigadas, investigaciones y a la vez brindando los sistemas de alarmas contra robo, circuito cerrado de cámaras, monitoreo a distancia, contando con un centro de comunicaciones de última tecnología. Por otro lado, la empresa viene brindando servicios en los siguientes departamentos del país: Tumbes, Piura, Chiclayo, Lima, Arequipa, Puno, Junín, contando con un promedio de 517 vigilantes de seguridad, los cuales ofrecen el servicio de vigilancia simple, y vigilancia armado.

Así mismo, se cuenta con un plan agresivo de marketing para lo cual contamos con correos masivos, afiches y volantes, y una página web explotando la tecnología a través del internet; el personal que labora en la empresa E y J SEGURIDAD INTEGRAL SAC, son militares, policías en la calidad de retirados. Se cuenta también con ingenieros capacitados con referencia a los circuitos cerrados.

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos que conforman la problemática de las empresas de seguridad en el aspecto logístico.

- El cambio del clima que se representa en los diferentes departamentos donde se brinda el servicio.
- Diferencia de equipos de seguridad de equipos y prendas.
- El abastecimiento de equipamiento de seguridad a tiempo, el envío y traslado de documentación clasificada.
- Verificación de las prendas y equipos de seguridad a su lugar de destino (Lima a provincia) control que se debe llevar para el transporte del equipo de seguridad.
- Problemas de equipamiento del personal en las nuevas unidades que se instalan en provincia.
- Variación en los inventarios, distribución de las prendas, y equipamientos de trabajo.

Mejorando estos aspectos se podrá ofrecer un excelente funcionamiento y brindar el servicio de seguridad en los diferentes departamentos del país, se debe contar con la Resolución respectiva, de SUCAMEC.

1.2. Problema de la Investigación

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC período 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la Planificación incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?
- b) ¿En qué medida la Organización incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?
- c) ¿De qué manera la Dirección incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?
- d) Como el Control incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación servirá de ayuda como referencia o discusión para futuras investigaciones relacionadas a las variables en estudio o alguna de ellas, apoyando a mejorar la aplicación del estudio en las próximas investigaciones. Así como por ejemplo, las variables gestión administrativa y la logística que se obtienen en este estudio puede servir para estudios más amplios o futuras investigaciones.

Es importante indicar que la Planificación disminuye los riesgos a la empresa y nos fija objetivos que tenemos de cumplir. Por esta razón es importante como una buena planificación, dirección y control permitirá a la empresa ser más eficiente en lo logístico, lo que significa reducir costos e incrementar las ganancias.

El transporte juega un papel importante dentro de la cadena logística, básicamente en los procesos de aprovisionamiento y distribución física, sin embargo, estos a la vez guardan estrecha relación con los procesos productivos; por esa razón no puede aislarse el transporte de la cadena logística.

1.3.2. Justificación práctica

Se considera necesario realizar esta investigación, para lograr resolver el problema actual por el cual está pasando la empresa y así lograr recomendar una propuesta para mejorar la gestión administrativa y la logística de la Empresa de Seguridad y Vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC

1.4. Objetivo General y Específicos

1.4.1. Objetivo General

Demostrar como la Gestión administrativa incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC –período 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar si la planificación incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- b) Comprobar si la organización incide en la gestión administrativa de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- c) Analizar si la dirección incide en la logística de la empresa en la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- d) Verificar si el control incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Internacionales:

Yajamín, Katherine (2013), en su investigación concluye:

- a) Es necesario la implementación de un sistema que relacione, la adquisición con el proceso que permita optimizar la logística de la empresa.
- b) Para ley se diseñó un sistema, basado en un sistema de Gestión de Calidad por departamentos.

2.1.2 Nacionales:

Delgado (2011), Influencia de la Gestión Administrativa del Área de Logística en el Abastecimiento de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Periodo 2009-2010. Esta investigación dio la siguiente conclusión: En la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, el Área de Logística presenta deficiencias en su gestión administrativa, ya que el incumplimiento de los procedimientos, técnicas empleadas, desarrollo de funciones del personal del área, disposiciones internas, recursos disponibles y los procesos técnicos lo determinan. El abastecimiento de bienes y servicios es inoportuno; puesto que la recepción, distribución, almacenamiento no se realizan con la oportunidad y celeridad necesaria. Por otro lado, La gestión

administrativa del Área de Logística influye desfavorablemente en el oportuno abastecimiento de bienes y servicios.

Calderón (2014), “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” Establece las siguientes conclusiones:

Al evaluar la gestión logística comprobamos que en la empresa Distribuciones Naylamp SRL no cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso, por medio de un sistema computarizado de inventarios, se logrará controlar la salida de materiales del almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizará los stocks oportunamente, adicionalmente un trabajador debe llevar un registro.

De la misma forma, las mejoras estructurales del almacén será un mayor aprovechamiento, porque será seguro para las instalaciones, personal y medio ambiente, así se diversificará la mercancía de acuerdo al modelo y marca, esto ayudará al mejoramiento del proceso logístico de la empresa de Distribuciones Naylamp SRL.

Palpa (2014), “Propuesta de un modelo integral de gestión logística aplicado a una asociación de Mypes del sector metalmecánico de Villa El Salvador con la finalidad de lograr la mejora de la productividad de las mismas y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno para el comercio exterior” Concluye que:

La importancia de la Micro y Pequeña empresa (Mype) en el Perú es indiscutible, tanto por su importancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo. De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT),

el 99.3% de las empresas a nivel nacional son Microempresas (94.7%) y pequeña empresa (4.6%), a su vez, representan un 42.1% del PBI nacional y ocupan el 69% de la PEA nacional con proyección a seguir creciendo.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión Administrativa

Koontz (2012, p. 4), El autor define a la Administración “como un proceso a través del cual diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera eficaz”. “Así mismo define a la organización es un conjunto de individuos que trabajan en equipo creando un valor agregado con la finalidad de satisfacer necesidades”, y considera como funciones de la administración cinco funciones generales: Planear, organizar, integrar, dirigir y controlar.

Don Hellriegel, Jackson y Slocum (2009, p.8), Nos dice que “Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo”

Ramírez (2002, p. 14), El autor plantea que en la “Gerencia se toma decisiones relacionados al buen funcionamiento de la empresa y para representarla; es decir un gerente debe de contar con determinadas cualidades para que se pueda realizar una buena gestión administrativa en la cual se establezcan estrategias que permitan alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente.

Ramírez, (2002, p.47), El ciclo del proceso administrativo se basa en el modelo Litchfield, el cual se desarrolla en cinco fases: Toma de decisiones, programación, comunicación, control y evaluación. Sabemos que cada uno de los procesos administrativos está relacionado directamente con las actividades que ejecutan las personas, pues son quienes hacen administración.

Fayol, (2004), Planteo que la “administración debe: prever, organizar, mandar, coordinar y controlar y adicionalmente señalo que era el arte de manejar hombres”.

Así mismo Fayol se refiere a establecer y lograr objetivos. Es el principal medio del hombre para utilizar los recursos materiales y los talentos de la gente en la búsqueda y logro de los objetivos estipulados y existe la universalidad de la administración entre las empresas. Terry define a la administración como un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñado para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Las personas, recursos, ideas y objetivos como elementos básicos de la administración, son con lo que trabaja el gerente. Las personas; son el recurso más importante con el que cuenta el gerente; un gerente sabe que para alcanzar el objetivo deseado, las personas requieren dirección, necesitan ser persuadidas, inspiradas, comunicadas, y ser capaces de desempeñar tareas de trabajo que sean satisfactorias.

Hurtado, (2004), Indica que la “gestión administrativa es un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar”.

2.2.2 Administración

“La Administración es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes” (Harold Koontz y Cyril ODonnell).

El éxito de un organismo social depende, directamente de una buena administración y a través de ésta y de los elementos materiales, humanos con que ese organismo cuenta.

(George R. Terry)

“La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”.

Schermerhorn (2001). Señala que Fayol considera cinco reglas de la administración, la cual hoy en día tiene solo cuatro funciones:

- Planeación: Plan evocado al futuro
- Organización: Provisión y asignación de recursos
- Dirección: Selección y evaluación del personal.
- Coordinación: Integración de todos los esfuerzos
- Control: Supervisión de las demás funciones para la Consecución del objetivo.

Así mismo, el autor precisa que Fayol estableció 14 principios que orientan el proceso administrativo que aún se siguen utilizando en la Administración tales como el principio de la cadena de mando y la unidad de dirección.

2.2.2.1 Enfoque clásico de la administración

Henri Fayol, fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la Administración, en 1916 publicó *Administration Industrielle et Générale*, en donde establece cinco reglas de la administración, la cual hoy en día consideramos solo cuatro funciones:

- Planeación: Plan evocado al futuro
- Organización: Provisión y asignación de recursos
- Dirección: Selección y evaluación del personal.
- Coordinación: Integración de todos los esfuerzos de control: Supervisión de las demás funciones para la consecución del objetivo (Schermerhorn, 2001).

Fayol, consideraba que la administración se debería de enseñar, estableciendo 14 principios que guiaban el proceso administrativo, de los cuales muchos de ellos, aun se siguen utilizando dentro del vocabulario administrativo, por ejemplo: principio de la cadena de mando escalonada, principio de la unidad de mando (Schermerhorn 2001).

2.2.2.2 Funciones de la Administración

1. Planificación

La función de planificar implica fijar objetivos y determinar metas y tener recursos (humanos, materiales, financieros) para lograrlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación

- Curso de la organización en el futuro.

- Identificación de los recursos para alcanzar las metas.
- Asignación de tareas para cumplir con las metas ((Hellriegel et al., 2005, p.9).

La “función de planear se encarga de la elección de la misión y objetivos así como también de las acciones correspondientes para alcanzarlos, es un acto de tomar decisiones adecuadas que ayuden con el logro de la meta establecida. Existen varios tipos de planes, pero no existe un plan como tal hasta la toma de decisiones, ya que solo sería un análisis o una propuesta, es decir no es un plan real”. (Koontz et al., 2012, p.30).

Robbins (2008, p. 149) Indica que la planeación nos permite:

Orientar las acciones de la empresa: Cuando todos los que están involucrados sepan hacia dónde se dirige la organización y qué es lo que deben aportar para lograr el objetivo, entonces, pueden empezar a coordinar sus actividades, cooperar unos con otros y trabajar en equipos. La falta de planeación puede impulsar el "zigzagueo”.

- b) **Reduce el impacto del cambio:** nos permite ver el futuro con mejor claridad evitando riesgos y prevé acciones que vamos a realizar en el futuro. Así mismo podemos ponderar las consecuencias de nuestras acciones.
- c) **Minimiza las pérdidas y la redundancia:** implica que las actividades antieconómicas para la empresa

sean minimizadas. Esto se debe a que la planeación nos permite tener rutas que elimina la ineficacia.

- d) El **control**: se simplifica debido a que se fijan estándares que nos permitan hacer seguimiento a nuestras acciones periódicas, nos permite retroalimentar el plan. (Robbins 2005)

Robbins (2008) para el autor existen dos métodos:

- a) a través de procesos tradicionales: son determinados por los gerentes del más alto nivel y son para la empresa en su conjunto. Estas decisiones son determinantes en los niveles más bajos de la empresa.
- b) Por medio de la Administración por objetivos: en este criterio se evalúa los objetivos logrados siendo necesario que las decisiones de alto nivel fluyan más bajos con la finalidad que los trabajadores orienten sus esfuerzos, para lograr el objetivo. Esto significa que los niveles más bajos figen sus objetivos específicos y que ellos apunten a lograr el objetivo general, significando que “Cuando la gente tiene una conexión directa con el resultado de su trabajo, cuando saben cada día qué es lo que se supone que deben hacer y cómo lograr sus objetivos, se crea una conexión estrecha con la compañía y su trabajo”.

A. Tipos de Planes

Stoner, Freeman, y Gilbert (2002). Se clasifican según su categoría en:

- a. Por sus extensión
- b. Por su estructura en el tiempo
- c. Por su carácter específico

Estos planes a su vez tienen tipos tal como se aprecia en la figura siguiente:

Figura N° 01
Categorías de planes

| Categoría | Tipos |
|--------------------------------|-------------|
| Extensión | Estratégico |
| | Operacional |
| Estructura en cuanto al tiempo | Corto plazo |
| | Largo plazo |
| Carácter específico | Específico |
| | Direccional |

Fuente: Stoner, Freeman, y Gilbert (2002).

B. Metas

Chiavenato, (2010), En el proceso de planeación se debe fijar los objetivos y las metas.

- a. Los objetivos responden a la solución de los problemas de la empresa y estos pueden ser generales cuando responden al conjunto de la empresa y específicos cuando responden a una de las dependencias de la empresa.
- b. Las metas son los que se cuantifican para alcanzar los objetivos. son medibles y la evaluación nos permite determinar sus avances, así como tomar las acciones correctivas.

C. Proceso de planeación

Stoner, Freeman, y Gilbert (2002, p.65) la planeación es un proceso que toda empresa debe seguir, así como a su interior cada una de las dependencias tienen problemas con diferentes enfoques y consecuencias.

El trabajo en equipo es fundamental ya que en ella participan diferentes profesiones.

Así mismo para la elaboración del plan se tiene que trabajar con un equipo multidisciplinario y enfocar los problemas de manera integral y no como eventos aislados.

Robbins Stephen, (2008, p.153) plantea que la planeación puede:

- a. Generar rigidez. cuando los planes establecen objetivos específicos que se tienen que alcanzar en un tiempo determinado, no consideran que las condiciones en que fue formulado pueden cambiar ya que no se tiene certeza del comportamiento del mercado.

En este caso es importante aplicar la característica de la flexibilidad ya que la empresa se tiene que adoptar a los cambios del mercado.

- b. Al ejecutar un plan se tiene que considerar los cambios que pueden ocurrir en el entorno, de lo contrario el plan no tendría viabilidad.

Los planes se elaboran en base a suposiciones teniendo en consideración el entorno y se crean

escenarios que podrían suceder, por esta razón es importante la evaluación.

- c. En la concepción de los planes es importante incluir un elemento fundamental: la intuición, que está representada por el conocimiento pleno del mercado, por eso es necesario que en el equipo que formula el plan es imprescindible la presencia de un profesional con experiencia en el rubro en la que se desempeña la empresa.
- d. Aprovechar las oportunidades para el desarrollo de la empresa, permite a la alta dirección, plantear acciones de innovación que permitirá a la empresa enfocar su crecimiento en base a sus fortalezas. de esta manera se deja el enfoque de supervivencia para afrontar retos que permita el desarrollo de la empresa.

2. Organización

Don Hellriegel et al., (2009, p.9) Organizar es un proceso en el que se define el organigrama de la empresa con sus respectivas gerencias y unidades con sus respectivas funciones bajo el criterio de eficiencia y eficacia con el uso de los recursos materiales, humanos y de información. La función de organizar se encarga del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información.

Koontz et al., (2012, p.30). la función de “organizar es parte de la administración donde se establece la estructura de la empresa sus funciones, que los trabajadores deben para alcanzar las metas establecidas; cada grupo de trabajadores tienen una determinada función y tienen los recursos para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente”.

Reyes, (2004). El autor señala que para cumplir con las metas de la empresa es necesario buscar una coordinación “horizontal y Vertical” que permita tener una comunicación entre los funcionarios de la empresa, la que debería tener una estructura orgánica que refleje las necesidades de la empresa.

Principios de la Organización

Hernández (2010). El autor señala los principios que debe tener la organización:

- a. **Del objetivo:** señala que los puntos de trabajo que tiene una empresa debe ser considerados, si estos están relacionados con los objetivos de la misma.
- b. **Especialización:** el trabajador debe tener solo una especialización que se reflejara en su productividad y destreza.
- c. **Jerarquía:** en la empresa deben existir niveles de decisión con determinadas líneas de mercado.
- d. **Unidad de mando:** relacionada con el principio anterior, lo que implica la presencia de un solo jefe en cada área de la empresa.

- e. **Difusión:** cada uno de los trabajadores de la empresa debe conocer plenamente sus funciones y sus relaciones con otras áreas.
- f. **La Coordinación:** para el logro de los objetivos y metas, es necesario que las diferentes áreas de la empresa coordine sus acciones.

Robbins (2008, p.190). Para el autor existen dos tipos de estructuras:

- a. **Mecanicista:** se guían por estándares por ello son regidas, donde prima una supervisión permanente. Son muy amplias y la participación de los trabajadores pasa desapercibidos.
- b. **Orgánicas:** contraria a lo anterior ya que no se guían por estándares y por ende el nivel de supervisión es baja debido a que los trabajadores son muy capacitados para resolver los problemas y se trabaja en equipo.

3. Dirección

Koontz et al., (2012 p.31). Indica que “La función de dirigir es el acto de influenciar a los trabajadores para que puedan alinearse con los objetivos de la organización y así puedan cumplir con las metas establecidas. Liderar significa tener seguidores, pero estos siguen sólo a quienes satisfacen sus necesidades, por ende podemos afirmar que dirigir supone motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación”

Munch, (2008). En su libro considera que los instrumentos o medios de la dirección son:

a. Liderazgo: “es la forma ascendente que la autoridad tiene sobre sus subordinados, que hacen que estos rindan en su trabajo por encima del rendimiento promedio”.

Robbins (2008, p. 377) indica que Paul Hensey y Ken Blanchard plantearon el modelo de liderazgo situacional (TLS) lo que está compuesta por cuatro etapas:

“R1: Personas incapaces y poco dispuestas

R2: Personas incapaces pero dispuestas

R3: Personas capaces pero poco dispuestas

R4. Personas capaces y están dispuestas”

b. La Comunicación: para lo cual es necesario establecer los canales que permitan en la empresa transmitir decisiones, estos pueden ser orales o escritas

c. La Motivación: Es necesario que la empresa fije estímulos como la capacitación, reconocimientos, premiaciones que le permitan al trabajador sentirse identificado con la organización.

Sobre la motivación existen dos grupos de teorías de contenido y teoría de aprendizaje o del enfoque externo.

Robbins (2008, p. 343) explica que Frederick Herzberg en su teoría de la motivación e higiene, propone que los “Factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral, en tanto que los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral”.

Se debe indicar que los factores intrínsecos están relacionados al reconocimiento y a la responsabilidad; en cambio los factores extrínsecos son aquellos relacionados con el control, la supervisión y las políticas de la empresa.

Robbins, (2008, p.341). Explica que la motivación es la Teoría de la Jerarquía de las necesidades que propuso Maslow, la que está compuesta por:

- a. Necesidades fisiológicas
- b. Necesidades de seguridad
- c. Necesidades sociales
- d. Necesidades de estima
- e. Necesidades de autorrealización

La satisfacción de estas necesidades es progresiva y se va escalando, siendo lo inferior las necesidades fisiológicas y la superior autorrealización.

Robbins (2008, p.342). Explica la teoría de Douglas McGregor, quien propuso dos teorías sobre la naturaleza humana:

- a. **Teoría X:** indica que el trabajador necesita ser controlados, no le gusta tener responsabilidades y no tiene aspiraciones.

- b. **Teoría Y:** contrario a lo anterior, el trabajador le agrada asumir responsabilidades, aspira y asume nuevos retos y acepta los controles.

Melinkoff (2000), explica que la dirección tiene seis componentes:

- a. Vía jerárquica: La empresa debe tener canales donde se pueda transmitir las decisiones.
- b. Unidad de mando: cada una de las áreas de la empresa debe tener un solo responsable de las funciones y de sus resultados.
- c. Impersonalidad del mando: las acciones y decisiones que se imponen debe ser en beneficio de la empresa.
- d. Pronta solución de conflictos: se debe tomar medidas preventivas a fin de que no se tenga problemas y de presentarse deben ser solucionados en forma inmediata.
- e. Aprovechamiento de conflictos: cuando se presentan conflictos se debe buscar una conciliación, que favorezca a las dos partes.
- f. La supervisión directa: debe establecerse un cronograma que nos permita efectuar la supervisión y poder detectar fallas o errores y poder corregirlos.
- g. Armonía de los objetivos o coordinación de intereses: Se deben armonizar los objetivos individuales y del grupo, con los objetivos de la empresa. El administrador debe dar a conocer e interpretar los planes y asignaciones de trabajo, a todo el personal a fin de armonizar los objetivos individuales y los del grupo.

4. Control

Para **Don Hellriegel et al., (2009, p.10)**. “La función de controlar, conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas. Determinadas empresas como Nike, Amazon, entre otras utilizan el proceso de control para definir normas de desempeño, medición y comparación de desempeños, aplicación de medidas correctivas y modificación de normas si fuese imprescindible”.

Koontz et al., (2012, p.31). Señala que “Controlar es la acción de medir y aplicar acciones correctivas del desempeño individual y organizacional para que así los hechos se adapten a los planes establecidos por la organización. Las actividades de la función controlar están ligadas con la medición de los logros, por ejemplo tenemos el presupuesto de gasto, registro de horas de trabajo perdidas, que son algunos de los medios de control”.

Pérez, (2008, p.p.21-23). Señala que como primera exigencia de esta función es determinar el comportamiento de los objetivos teniendo como finalidad la rentabilidad, el crecimiento y la solvencia, ésta varía en función de los intereses colectivos de cada organización, el proceso de controlar consiste en comparar lo real con lo planeado.

Robbins, (2008, p.400). Para el autor el control es “un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados”.

- **Paso 1:**

Robbins, (2005, p. 401). Plantea un grupo de preguntas que debe realizar el gerente para cuantificar la medición:

a. Cómo medimos: se realiza de cuatro formas:

- Observación personal
- Estadística
- Reporte oral
- Reporte escrito

b. Qué medimos: en este caso los más resaltantes es la forma como se mide y de esta manera identificar lo que el trabajador va a realizar.

El resultado se puede aplicar para medir la eficiencia en satisfacción, rotación y ausentismo; así mismo podremos reconocer las actividades que se vienen desarrollando. en esto es importante utilizar estándares a fin de no incurrir en apreciaciones subjetivas.

- **Paso 2: Comparación:** Nos permite comparar el rendimiento del trabajador con un determinado estándar, para lo cual existe un rango, pasado este rango se debe mostrar preocupaciones.

- **Paso 3: Frente a los resultados obtenidos se tiene tres alternativas:**

a. **No hacer nada:** se inhibe de tomar alguna acción

b. Se debe tomar una acción correctiva que en este caso está ligada a la capacitación del trabajador. En este caso es importante la inmediatez y analizar el porqué de la distorsión del desempeño, buscando

principalmente las causas, que son los que se tienen que atender.

- c. Los estándares deben responder a la realidad ya que puede ocurrir que se tenga resultados en extremos (muy altos o muy bajos).

Donnelly (2007). Manifiesta que “el control cumple funciones relevantes en la organización en el sentido que mantienen el equilibrio deseado entre los ingresos, egresos y utilidades de producción de calidad de sus productos”.

Para ello necesitamos:

- a. **Proceso de control enfrentar el cambio.-** esto debido a que los avances tecnológicos, la globalización hacen que los mercados cambien permanentemente.
- b. **Agregar valor.-** Una ventaja competitiva en los tiempos modernos en donde se demanda la velocidad de producción es el agregar valor a los productos o servicios. Con frecuencia este valor agregado adopta la forma de una calidad arriba de la media, lograda aplicando procedimientos de control.
- c. **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.-** La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Así pues, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo. En términos generales el control es útil para evitar incumplimientos,

desperdicios, improductividad, pérdidas, errores humanos o fallas técnicas”.

2.2.3 Logística

Christopher (2003). Para el autor la “Logística es el proceso de planeación, instrumentación y control eficiente y efectivo en costo del flujo y almacenamiento de materias primas, de los inventarios de productos en proceso y terminados, así como del flujo de la información respectiva desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con los requerimientos de los clientes”.

Adicionalmente el autor señala que es importante el tiempo para llegar a la empresa o al consumidor debiéndose indicar que el lugar recobra validez, que puede ser el mercado.

Monterroso (2000). para el autor la logística “Es el conjunto de actividades tanto internas como externas que tienen lugar entre el aprovisionamiento de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes, las cuales tienen como objetivo la calidad como adecuación del producto para dar satisfacción a las necesidades y aspiraciones del cliente”. En el proceso logístico depende del tamaño de la empresa, pero en todos los casos, la calidad del producto, cantidad y su frecuencia, en base a ellos se puede negociar y utilizar efectivamente los recursos.

Franklin (2004) refiere que la logística “es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado”.

Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaensen, y Flórez (2004), indica “es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y

componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y distribución a los clientes”.

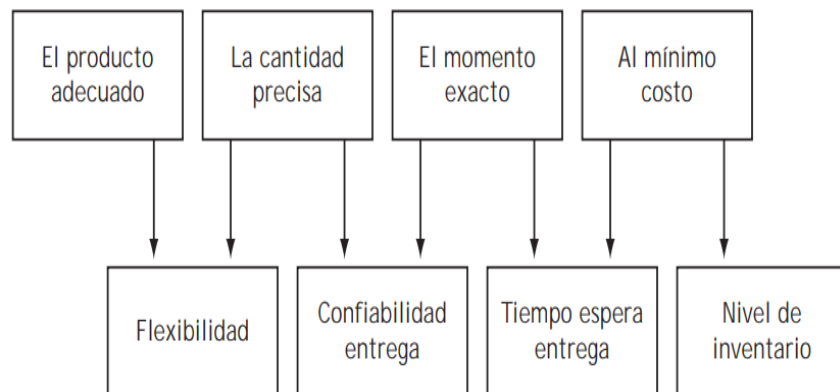
Lamb, Hair, y McDaniel (2002), define a la logística como “el proceso de administrar el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al consumo”.

La definición define que:

“Logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e Información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente”.

Para ello plantea el siguiente esquema:

Figura N° 02: Objetivos y Metas



Fuente: Lamb, Hair, y McDaniel (2002).

La misión principal de la logística de las empresas es colocar los productos adecuados en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el fin de contribuir a la rentabilidad de la compañía (Lamb 2002).

Mora (2011). Indica que la “importancia de la logística radica en la necesidad de mejorar el servicio de un cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible” Un buen manejo de la logística nos permite obtener los siguientes beneficios:

- a. Ser más competitivos y como consecuencia incrementar nuestra rentabilidad
- b. Nos permite utilizar eficientemente nuestros recursos, y nos da margen para negociar los precios y calidad de los productos.
- c. Permite fidelizar a los clientes, ya que estos recibirán oportunamente nuestros productos.
- d. Permite planificar las acciones que tienen que realizar la empresa.

Para el autor existen tres áreas en la logística:

- “La gestión de materiales es la relación logística entre una empresa y sus proveedores.
- La gestión de transformación es la relación logística entre las instalaciones de una empresa (entre planta y almacén o centro de distribución, entre planta y planta, etc.)
- La gestión de distribución física es la relación logística entre la empresa y sus clientes”.

2.2.3.1 Proceso Logístico

“Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésa es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto

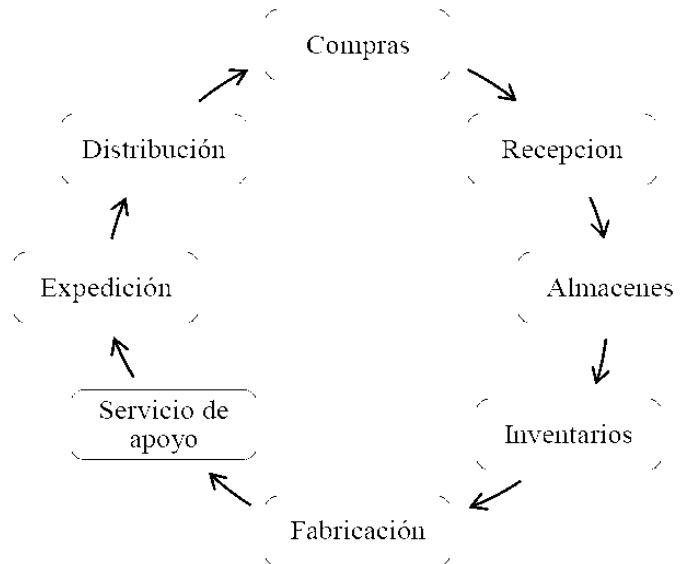
de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo” (Monterroso 2000).

La logística es un proceso integral que parte desde “las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, etc.)”.

Council of Logistic Management, indica que la gestión logística “es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada”.

El proceso logístico se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 03: Proceso logístico



Fuente: Monterroso (2000).

Para realizar este proceso es necesario planificar y efectuar un control del flujo y almacenamiento bajo el principio de eficiencia económica de la materia prima, productos semi terminados y acabados.

En el proceso logístico se tiene que considerar el volumen de las operaciones de cada una de las fases, el tráfico, siendo necesario elaborar diagramas.

Posteriormente enfocar la distribución de los centros de producción y mercados.

Mantilla (2004). Indica que “Los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del proceso de producción y de logística de una empresa: almacenes, patios, pisos de las tiendas, equipo de transporte y en los estantes de las tiendas de menudeo, entre otros”.

Guerrero, (2008). Considera que “La clasificación de inventarios en las industrias se hace de la siguiente forma:

- a. Suministros
- b. Materias primas
- c. Productos en procesos
- d. Productos terminados
- e. Materiales de producción”

Para **Ballou (2004)** la logística empresarial es “todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta

el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un coste razonable”.

Council of Supply Chain of Management Professionals, CSCMP (2009) indica que “La Logística es aquella parte de la gestión de la Cadena de Abastecimientos que planifica, implementa y controla el flujo -hacia atrás y adelante- y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores”.

2.3 Glosario de términos

Administración: Proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Administración por objetivos: La administración por objetivos se refiere a una serie formal de procedimientos que empieza por establecer metas y prosigue hasta la revisión de resultados. La médula de la APO son los objetivos que detallan las acciones individuales requeridas para desarrollar la estrategia funcional y los objetivos anuales de la unidad.

Almacenaje: espacio físico para el mantenimiento de las existencias, de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación.

Análisis logístico: se responsabiliza de compilar datos, analizar resultados, identificar problemas y producir recomendaciones de soporte al gerenciamiento logístico.

Aprovisionamiento responsable de la selección de proveedores, la cual es responsable de los flujos de entrada de mercancías.

Calidad total: Es lograr la satisfacción total de los clientes por medio de un trabajo excelente desde la primera vez.

Clientes Actuales: es el que genera el volumen de ventas actual, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad.

Competitividad: Es la capacidad inmediata y futura así como la posibilidad de una empresa de diseñar, producir y vender bienes o servicios, cuyos precios y cualidades forman un conjunto más atractivo que las demás empresas competidoras.

Canal de distribución: grupos de individuos y organizaciones que dirigen el flujo de productos de los consumidores.

Control: se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden sean los deseados.

Cultura de calidad: Es el ambiente en el que se trabaja en toda la organización, es la forma como se realiza el trabajo y como nos interrelacionamos.

Dirección: involucra trabajar con y a través de las personas para lograr objetivos organizacionales.

Distribución: poner el producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo.

Eficacia: Suele definirse en términos de “hacer lo correcto” o en otras palabras efectuar aquellas actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa.

Eficiencia: obtener mejores resultados a partir de menor cantidad de insumos o recursos.

Gestión: es administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos.

Gestión administrativa: Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo (Don Hellriegel et al., 2009, p.8).

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución (Ballou 2004).

Organizaciones: Son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno.

Planeación: Función administrativa que implica tomar decisiones en forma sistemática acerca de las metas y actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o toda la organización perseguirán en lo futuro.

Productividad: Cabe definirla como el cociente producción – insumos dentro de un periodo, considerando la calidad.

Sistema: Es un conjunto de partes interrelacionadas e interdependientes, dispuestas de forma que dan lugar a un todo unificado. Los dos tipos básicos de sistema son el cerrado y el abierto.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

La Gestión administrativa incide positivamente en logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC –período 2017.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) La Planificación incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- b) La organización incide positivamente en la logística a de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- c) La dirección incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- d) El control incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

3.3. Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Gestión administrativa

Variable Dependiente (VD)

Logística

3.4. Operacionalización de las Variables

| VARIABLES | INDICADORES |
|----------------------------------|---|
| VI: Gestión Administrativa | <ul style="list-style-type: none">• Planificación.• Organización• Dirección• Control |
| VD: Logística: | <ul style="list-style-type: none">• Inventarios• Calidad.• Distribución• Eficiencia |

3.5. Matriz de consistencia

Título: La Gestión Administrativa Y La Logística En La Empresa De Seguridad Y Vigilancia Eyj Seguridad Integral Sac

| DEFINICIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | FORMULACIÓN DE HIPOTESIS | CLADIFICACIÓN DE VARIABLES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | METODOLOGÍA | POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO | INSTRUMENTOS |
|--|--|--|--|---|---|--|---|
| <p>Problema general ¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?</p> | <p>Objetivo general Demostrar como la Gestión administrativa incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> | <p>Hipótesis general La Gestión administrativa incide positivamente en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> | <p>Variable independiente Gestión Administrativa:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control | <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Explicativo</p> <p>Diseño No experimental de corte transversal</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> | <p>Población 398</p> <p>Muestra 160</p> <p>Probabilístico aleatorio simple</p> | <p>Cuestionario</p> <p>Escala Likert</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿En qué forma la Planificación incide la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?</p> <p>b. ¿En qué medida la Organización incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?</p> <p>c. ¿De qué manera la Dirección incide en la logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC?</p> <p>d. En qué forma el Control incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar si la planificación incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> <p>b. Comparar si la organización incide en la gestión administrativa de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> <p>c. Analizar si la dirección incide en la logística de la empresa en la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> <p>d. Verificar si el control incide en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La Planificación incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> <p>b. La organización incide positivamente en la logística a de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> <p>c. La dirección incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> <p>d. El control incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.</p> | | | | | |

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación, según su propósito señalado es Aplicada y de enfoque cuantitativo. **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** nos dicen que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p. 10).

4.2 Diseño de Investigación

En el presente estudio de acuerdo a los objetivos establecidos el diseño fue no experimental de corte transversal; para lo cual Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo definen como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

Diseño específico es el siguiente:

M - O_xr_y

Donde:

| | | |
|---|---|------------------------|
| M | = | Muestra |
| O | = | Observación |
| x | = | Gestión Administrativa |
| y | = | Logística |
| r | = | en relación de |

5.1 Unidad de análisis

En este proceso fundamental para el análisis, se tiene como base objetiva la población, la cual, **Vara (2012)** define la población como: “El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar” (p.221).

5.2 Población

La población está conformada por 273 Servidores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

5.3 Muestra

Para calcular la muestra de estudio, se aplicó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, según **Malhotra (2008)**: Es una técnica de muestreo probabilístico donde cada elemento de la población tiene como probabilidad de selección equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos y la muestra se extrae mediante un procedimiento aleatorio del marco de muestreo, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (273)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio

(0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (273) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (273 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{262,1892}{0.6775 + 0.9604}$$

$$n = \frac{262,1892}{1,6379}$$

$$n = 160$$

5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.4.1 Técnicas

Palacios (2005), para el desarrollo del estudio se utilizó dos técnicas:

- a) **Recolección de Información Indirecta.** mediante la compilación de información en fuentes como libros, revistas, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
- b) **Recolección de Información Directa.** - Este tipo de información se obtuvo mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada, al mismo tiempo también se aplicaron técnicas de entrevistas y de observación directa con ayuda de una guía debidamente diseñada.

5.4.2 Instrumentos

En el presente estudio se utilizó como principal instrumento el cuestionario que es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos necesarios del trabajo de investigación” (Bernal 2013, p.217).

5.5 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS versión 24 en español, aplicando el siguiente procedimiento: **Navarro Asencio (2015)** nos indica lo siguiente:

- a. **Estadística descriptiva:** Tabla de frecuencias, gráficas y su respectiva interpretación y/o análisis.

- b. **Proceso Computarizados SPSS:** El procesamiento y análisis de datos se efectuó mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando el software estadístico que hoy se encuentra en el mercado SPSS Versión 24.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de resultados

En este punto se ha desarrollado el trabajo de campo, que ha consistido en la presentación de los resultados de las encuestas aplicadas Servidores de la Empresa de Seguridad Y Vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC. Los resultados se han presentado en cuadros y gráficos, seguidamente se procedió a contrastar las hipótesis, lo cual sirvió para poder presentar las conclusiones y recomendaciones.

5.2. Análisis e Interpretación de los Resultados

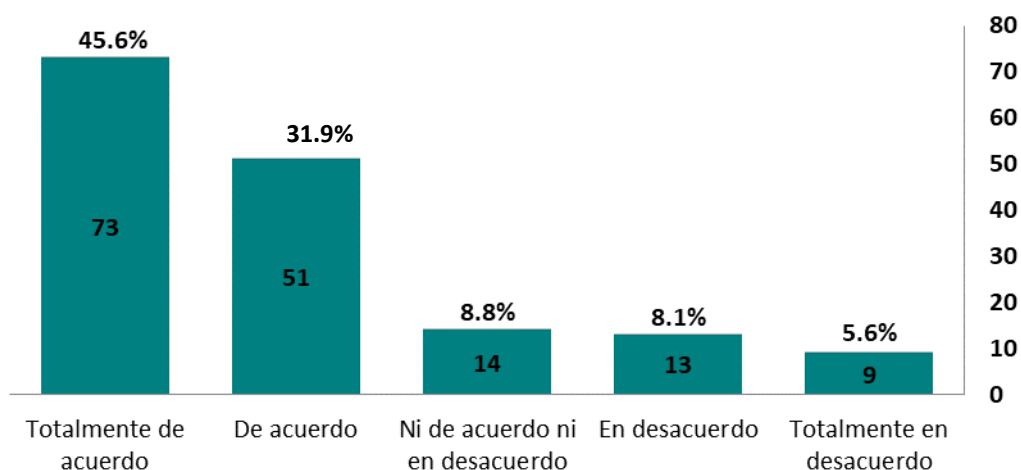
Variable Independiente: Gestión Administrativa

1. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC, según su opinión: ¿Considera usted que la planificación está definida adecuadamente para alcanzar los objetivos de la empresa el 2018?

Tabla N° 1

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 73 | 45.6% |
| De acuerdo | 51 | 31.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 8.8% |
| En desacuerdo | 13 | 8.1% |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 5.6% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

Analizando la pregunta se encontró que el 45.6% de los encuestados mostró por la alternativa totalmente de acuerdo que la planificación están definidas adecuadamente para alcanzar los objetivos de la empresa, un 31.9% de los encuestados indica por la alternativa de acuerdo, asimismo el 8.8% de los encuestados indica por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.1% de los encuestados expresó por la alternativa en desacuerdo y finalmente el 5.6% de los encuestados manifestó por la alternativa totalmente en desacuerdo.

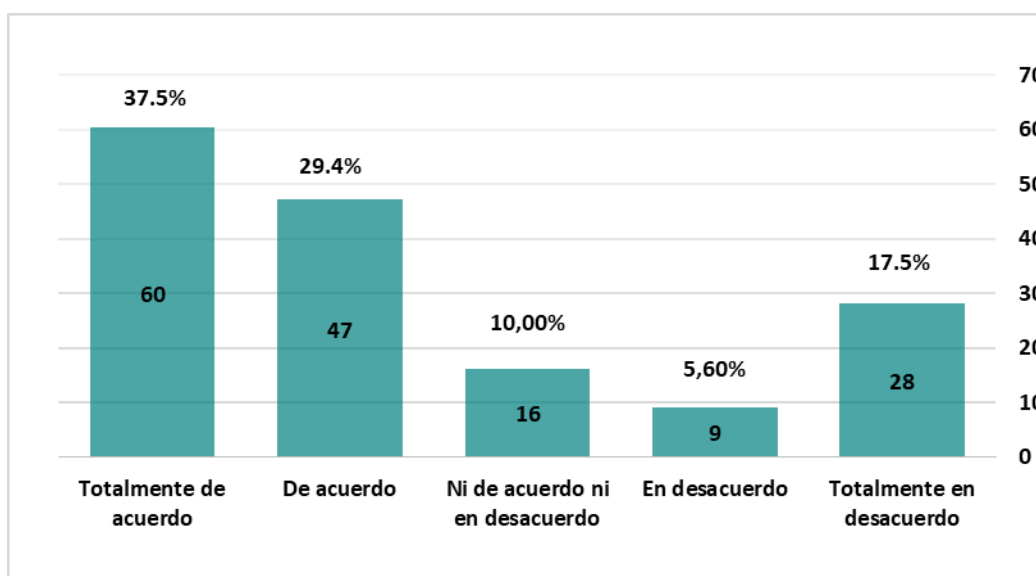
2. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que la planificación de la empresa

está implementando políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados 2018?

Tabla N° 2

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 60 | 37.5% |
| De acuerdo | 47 | 29.4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 10.0% |
| En desacuerdo | 9 | 5.6% |
| Totalmente en desacuerdo | 28 | 17.5% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

Los resultados que se presentan respecto a la pregunta, nos indica que el 37.5% de los encuestados precisa por la alternativa totalmente de acuerdo que la planificación de la empresa está implementando políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados, a su vez el 29.4% de los encuestados está de acuerdo, un 10.0% de los encuestados opina por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.6% de los encuestados precisa por la alternativa en desacuerdo y por último el 17.5% de los encuestados refirió por la alternativa totalmente en desacuerdo.

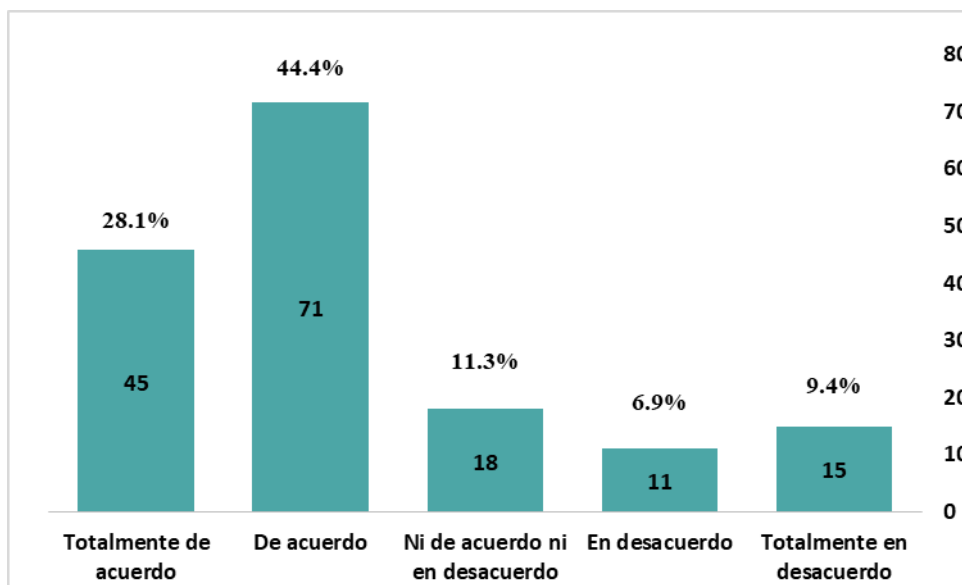
- Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera que la organización de la empresa en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores en el 2018?

Tabla N° 3

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|----|--------------|------------|
|----|--------------|------------|

| | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 45 | 28.1% |
| De acuerdo | 71 | 44.4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 11.3% |
| En desacuerdo | 11 | 6.9% |
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 9.4% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

Los encuestados en un promedio del 28.1% de los encuestados mostró por la alternativa totalmente de acuerdo, el 44.4% de los encuestados optó por la alternativa de acuerdo que la organización de la empresa en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores, igualmente el 11.3% de los encuestados precisa por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 6.9% de los encuestados determina por la alternativa en desacuerdo, y finalmente 9.4% de los encuestados expresó por la alternativa totalmente en desacuerdo.

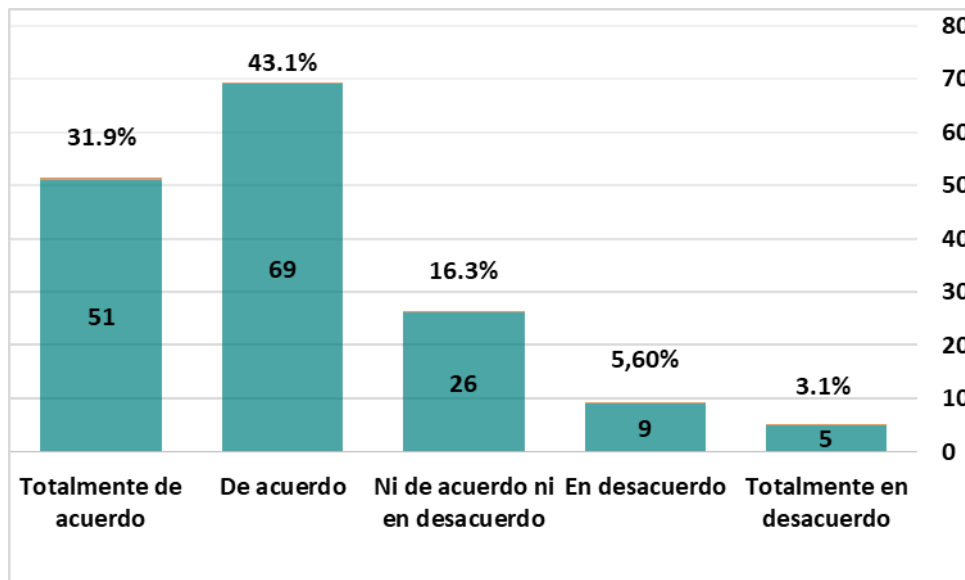
- Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que existe buena organización en la empresa en el 2018?

Tabla N° 4

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 51 | 31.9% |
| De acuerdo | 69 | 43.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 26 | 16.3% |

| | | |
|--------------------------|------------|-------------|
| En desacuerdo | 9 | 5.6% |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 3.1% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

En lo relacionado a la pregunta, realizada observamos que el 31.9% de los encuestados opina por la alternativa totalmente de acuerdo, el 43.1% de los encuestados manifestó por la alternativa de acuerdo que existe buena organización en la empresa, un 16.3% de los encuestados consideró por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, a su vez el 5.6% de los encuestados eligió por la alternativa en desacuerdo, y por último el 3.1% de los encuestados señala por la alternativa totalmente en desacuerdo.

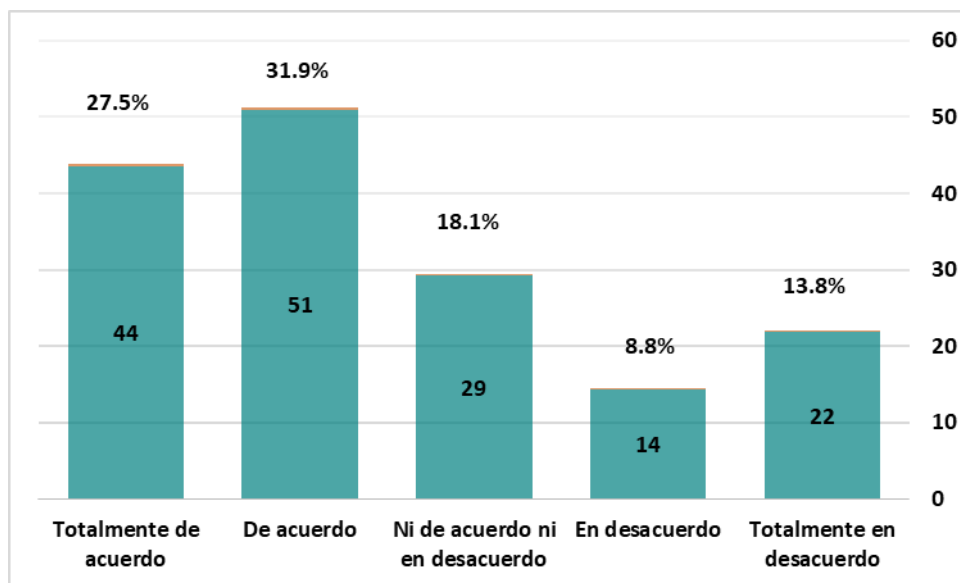
5. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión - ¿Considera usted estar de acuerdo en la forma en la que está establecida su estructura organizacional?

Tabla N° 5

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 44 | 27.5% |
| De acuerdo | 51 | 31.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 29 | 18.1% |

| | | |
|--------------------------|------------|-------------|
| En desacuerdo | 14 | 8.8% |
| Totalmente en desacuerdo | 22 | 13.8% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente propia



Análisis

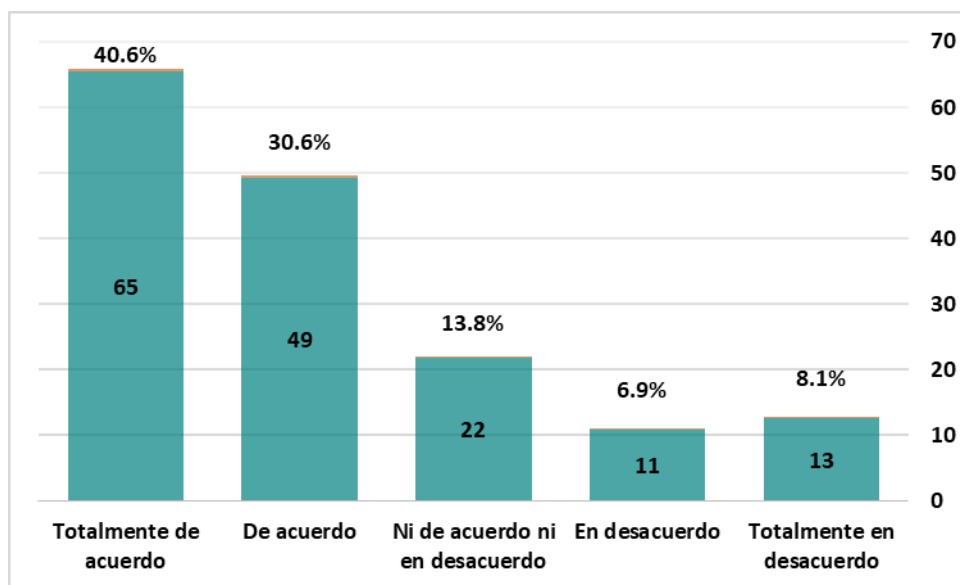
En la interrogante, realizada podemos apreciar que el 27.5% de los encuestados manifestó por la alternativa totalmente de acuerdo, el 31.9% de los encuestados determinó por la alternativa de acuerdo estar de acuerdo en la forma en la que está establecido su estructura organizacional, un 18.1% de los encuestados refirió por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo el 8.8% de los encuestados indica por la alternativa en desacuerdo, y un 13.8% de los encuestados mostró por la alternativa totalmente en desacuerdo.

- Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión - ¿Considera usted que la dirección de la empresa, planifica oportunamente las acciones empresariales y aplica coherentemente los planes en el 2018?

Tabla N° 6

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 65 | 40.6% |
| De acuerdo | 49 | 30.6% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22 | 13.8% |
| En desacuerdo | 11 | 6.9% |
| Totalmente en desacuerdo | 13 | 8.1% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

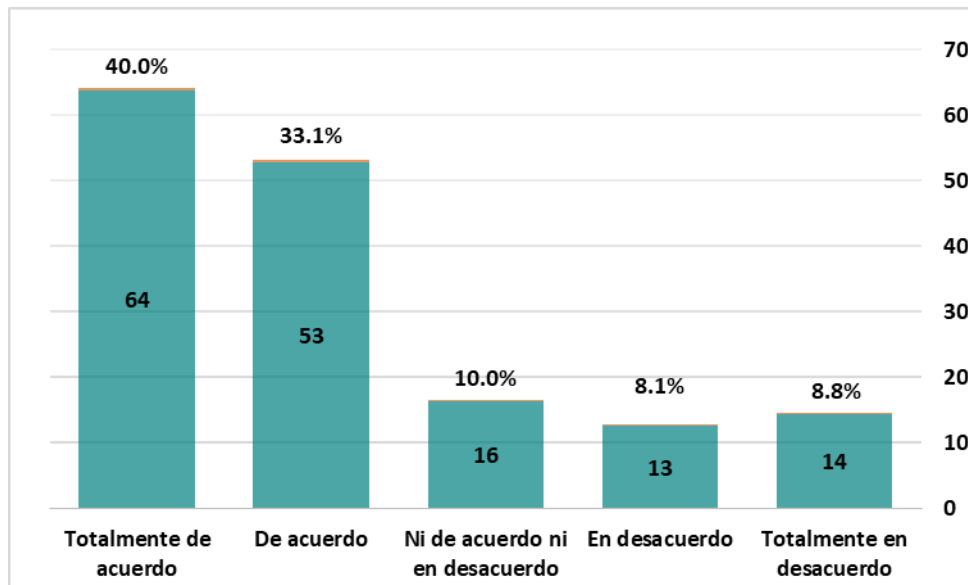
Las respuestas a la pregunta realizada, se encontró que el 40.6% de los encuestados optó por la alternativa totalmente de acuerdo que la dirección de la empresa, planifica oportunamente las acciones empresariales y aplica coherentemente los planes, el 30.6% de los encuestados expresó por la alternativa de acuerdo, un 13.8% de los encuestados inclinó por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, a su vez el 6.9% de los encuestados precisa por la alternativa en desacuerdo, y 8.1% de los encuestados eligió por la alternativa totalmente en desacuerdo.

- Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera fundamental que se está guiando adecuadamente hacia el logro de los objetivos planteados en el 2018?

Tabla N° 7

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 64 | 40.0% |
| De acuerdo | 53 | 33.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 10.0% |
| En desacuerdo | 13 | 8.1% |
| Totalmente en desacuerdo | 14 | 8.8% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente propia



Análisis

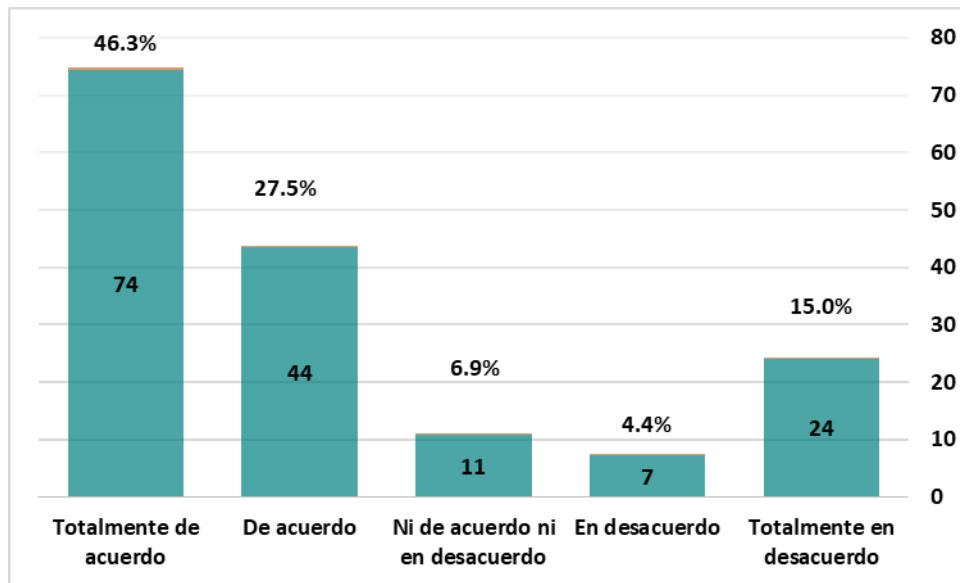
En cuanto a los resultados de la pregunta realizada precisa que el 40.0% de los encuestados señala por la alternativa totalmente de acuerdo que es fundamental que se está guiando adecuadamente hacia el logro de los objetivos planteados, el 33.1% de los encuestados optó por la alternativa de acuerdo, un 10.0% de los encuestados eligió por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, quedando el 8.1% de los encuestados considera por la alternativa en desacuerdo, y por último el 8.8% de los encuestados aprecia por la alternativa totalmente en desacuerdo.

8. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted la influencia del control en la empresa en el 2018?

Tabla N° 8

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 74 | 46.3% |
| De acuerdo | 44 | 27.5% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 6.90% |
| En desacuerdo | 7 | 4.4% |
| Totalmente en desacuerdo | 24 | 15.0% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

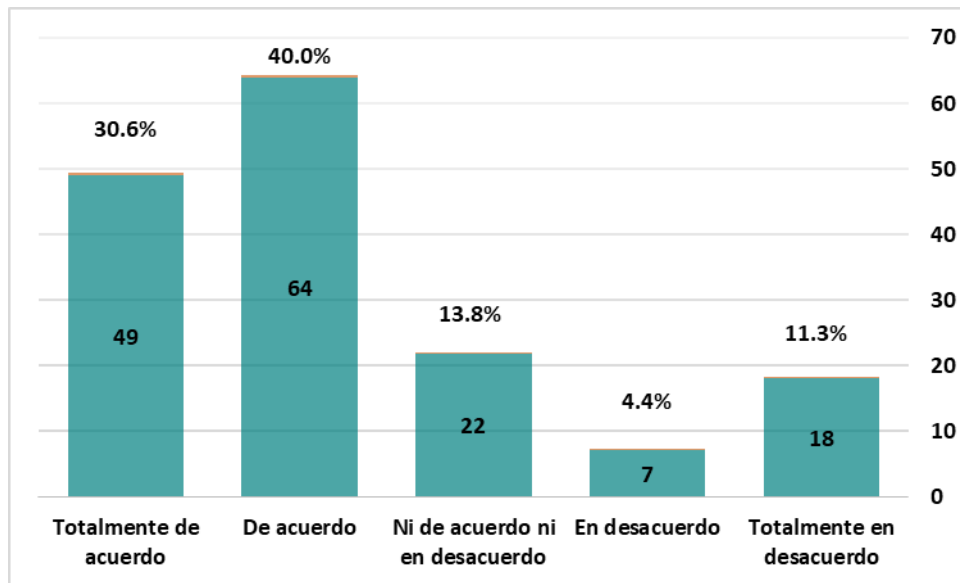
En lo relacionado a la pregunta realizada observamos que el 46.3% de los encuestados considera por la alternativa totalmente de acuerdo que la influencia del control en la empresa en el 2018, 27.5% de los encuestados indica por la alternativa de acuerdo, 6.9% de los encuestados refirió por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.4% de los encuestados determina por la alternativa en desacuerdo, y un 15.0% de los encuestados opina por la alternativa totalmente en desacuerdo.

9. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted sea establecido en la empresa el control en el 2018?

Tabla N° 9

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 49 | 30.6% |
| De acuerdo | 64 | 40.0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22 | 13.8% |
| En desacuerdo | 7 | 4.4% |
| Totalmente en desacuerdo | 18 | 11.3% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

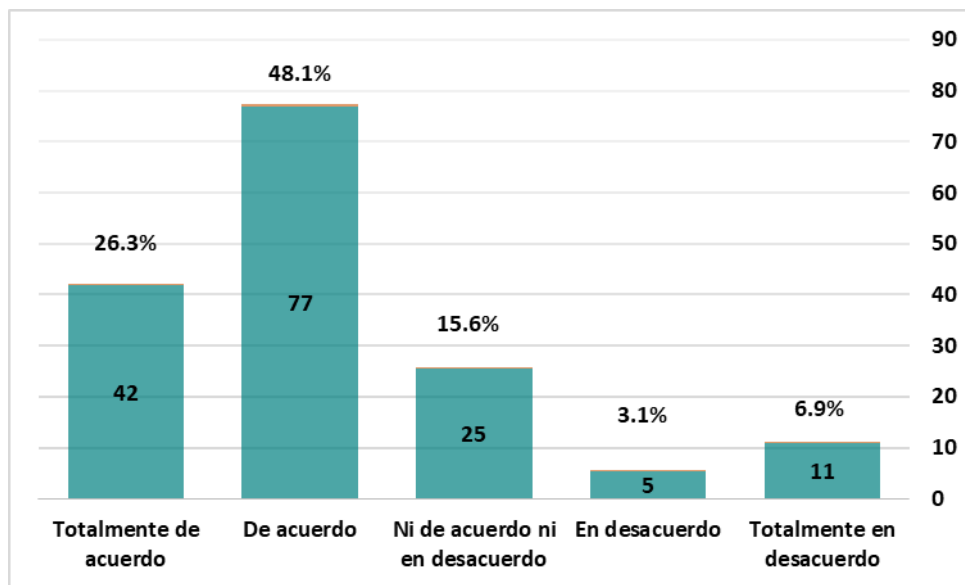
En lo relacionado a los alcances de la pregunta, observamos que el 30.6% de los encuestados acertaron por la alternativa totalmente de acuerdo, el 40.0% de los encuestados manifiestan por la alternativa de acuerdo que sea establecido en la empresa el control en el 2018, 13.8% de los encuestados eligieron por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4.4% de los encuestados se mostraron por la alternativa en desacuerdo, y finalmente 11.3% de los encuestados por la alternativa totalmente en desacuerdo.

10. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que existe un manual de gestión administrativa en la empresa en el 2018?

Tabla N° 10

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 42 | 26.3% |
| De acuerdo | 77 | 48.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 25 | 15.6% |
| En desacuerdo | 5 | 3.1% |
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 6.9% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

Referente si existe un manual de gestión administrativa el 26.3% de los encuestados expresó por la alternativa totalmente de acuerdo, el 48.1% de los encuestados seleccionaron por la alternativa de acuerdo que existe un manual de gestión administrativa en la empresa en el 2018, asimismo 15.6% de los encuestados mostraron por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3.1% de los encuestados eligen por la alternativa en desacuerdo, y por ultimo 6.9% de los encuestados inclinaron por la alternativa totalmente en desacuerdo.

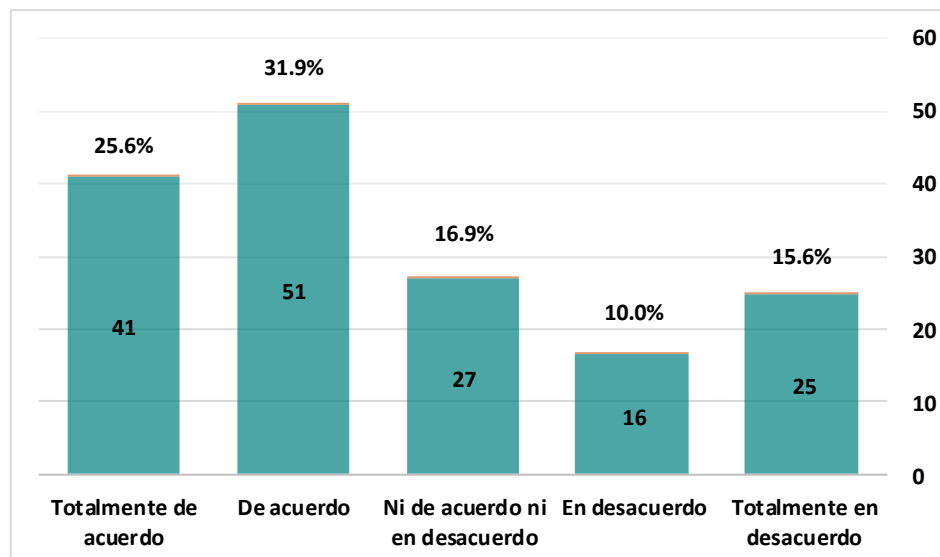
Variable Dependiente: Logística

11. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera fundamental que los inventarios de la empresa son planificados y controlados oportunamente en el 2018?

Tabla N° 11

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 41 | 25.6% |
| De acuerdo | 51 | 31.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 27 | 16.9% |
| En desacuerdo | 16 | 10.0% |
| Totalmente en desacuerdo | 25 | 15.6% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

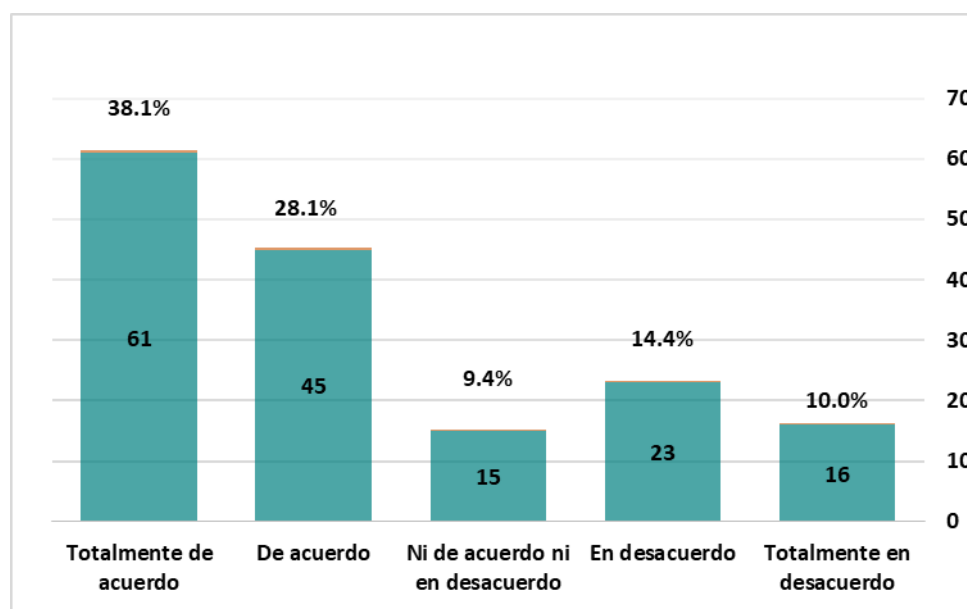
Se observa en la tabla y gráfico correspondiente, que la información que se presenta, demuestra en un promedio del 25.6% de los encuestados manifiestan por la alternativa totalmente de acuerdo, el 31.9% de los encuestados deciden por la alternativa de acuerdo que es fundamental que los inventarios de la empresa son planificados y controlados oportunamente en el 2018, un 16.9% de los encuestados seleccionaron por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo 15.6% de los encuestados optó por la alternativa totalmente en desacuerdo, un 10.0% de los encuestados designan por la alternativa en desacuerdo.

12. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que las actividades de manejo de inventarios que realiza la empresa son las adecuadas en el 2018?

Tabla N°. 12

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 61 | 38.1% |
| De acuerdo | 45 | 28.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 9.4% |
| En desacuerdo | 23 | 14.4% |
| Totalmente en desacuerdo | 16 | 10.0% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

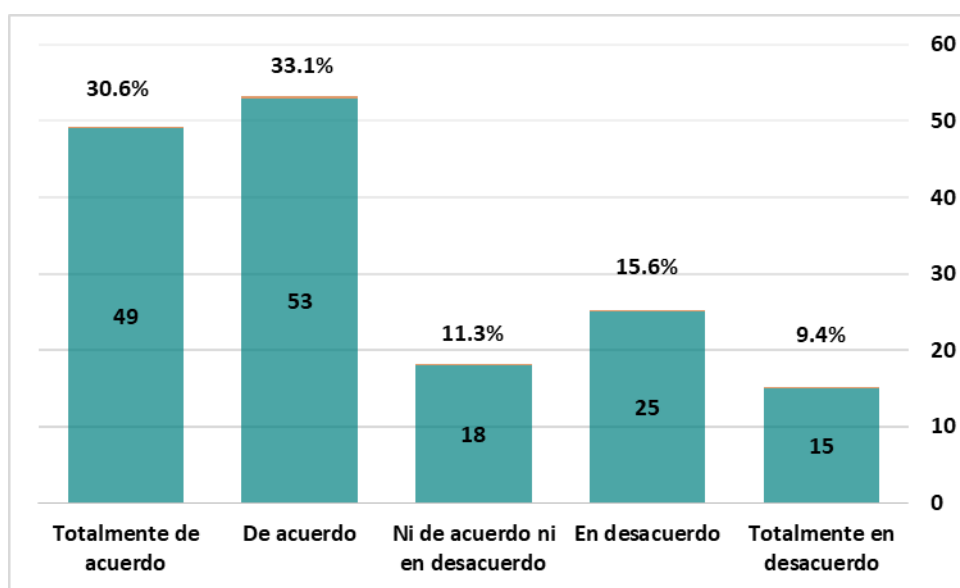
La opinión de los encuestados en un promedio del 38.1% de los encuestados votan por la alternativa totalmente de acuerdo que las actividades de manejo de inventarios que realiza la empresa son las adecuadas en el 2018, el 28.1% de los encuestados pretenden por la alternativa de acuerdo, a su vez el 9.4% de los encuestados precisa por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, de igual manera el 14.4% de los encuestados acertaron por la alternativa en desacuerdo, 10.0% de los encuestados se inclinan por la alternativa totalmente en desacuerdo.

13. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera fundamental que el sistema de control de inventarios están diseñado para supervisar los niveles de inventarios en la empresa en el 2018?

Tabla N°. 13

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 49 | 30.6% |
| De acuerdo | 53 | 33.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 11.3% |
| En desacuerdo | 25 | 15.6% |
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 9.4% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

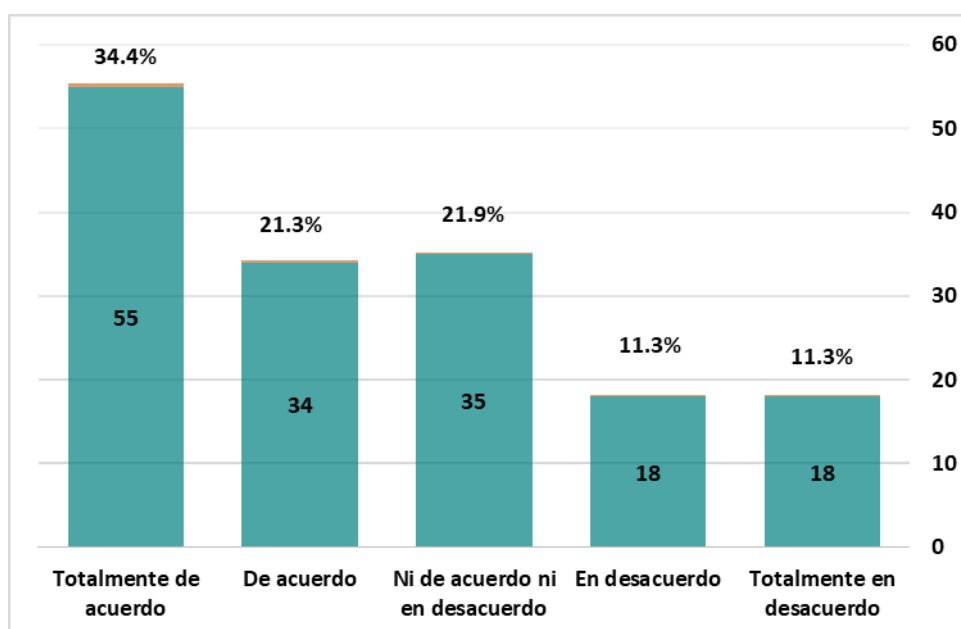
El resultado del trabajo de campo, encontramos que el 30.6% de los encuestados manifiestan por la alternativa totalmente de acuerdo, 33.1% de los encuestados designan por la alternativa de acuerdo que es fundamental que el sistema de control de inventarios están diseñado para supervisar los niveles de inventarios en la empresa en el 2018, el 11.3% de los encuestados optaron por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15.6% de los encuestados se mostraron por la alternativa en desacuerdo, 9.4% de los encuestados refirió por la alternativa totalmente en desacuerdo.

14. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted la calidad se debe fijar para saber qué tan bueno es el producto que están brindando en el 2018?

Tabla N°. 14

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 55 | 34.4% |
| De acuerdo | 34 | 21.3% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 35 | 21.9% |
| En desacuerdo | 18 | 11.3% |
| Totalmente en desacuerdo | 18 | 11.3% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

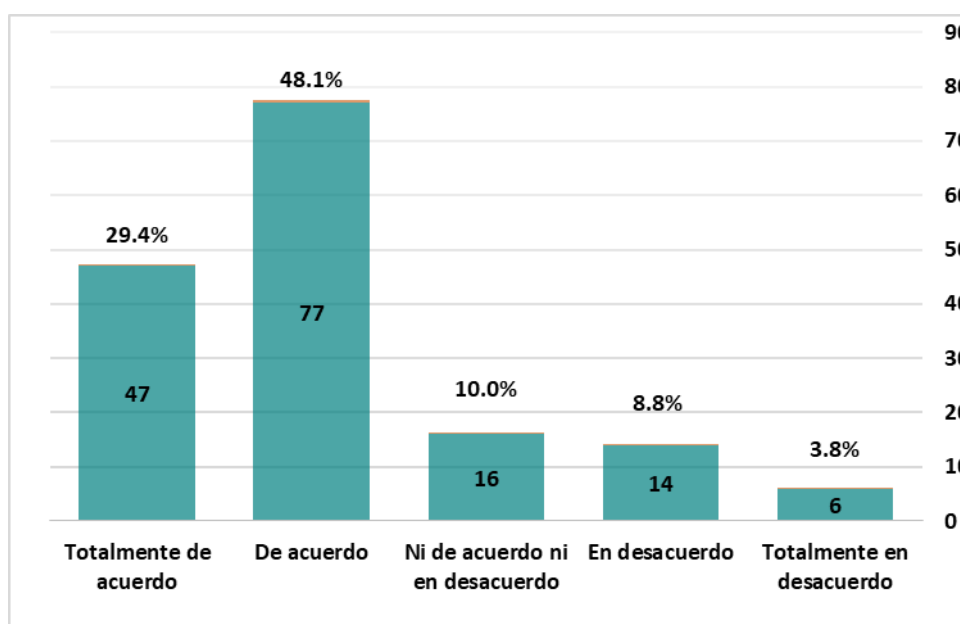
La tendencia de los resultados referente a que si la calidad se debe fijar señalan que el 34.4% de los encuestados opinan por la alternativa totalmente de acuerdo que la calidad se debe fijar para saber qué tan bueno es el producto que están brindando en el 2018, un 21.3% de los encuestados eligen por la alternativa de acuerdo, el 21.9% de los encuestados se inclinan por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo el 11.3% de los encuestados seleccionan por la alternativa totalmente en desacuerdo, un 11.3% de los encuestados mostraron por la alternativa en desacuerdo.

15. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted es importante realizar un plan de calidad en la empresa en el 2018?

Tabla N°. 15

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 47 | 29.40% |
| De acuerdo | 77 | 48.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 10.0% |
| En desacuerdo | 14 | 8.8% |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 3.8% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

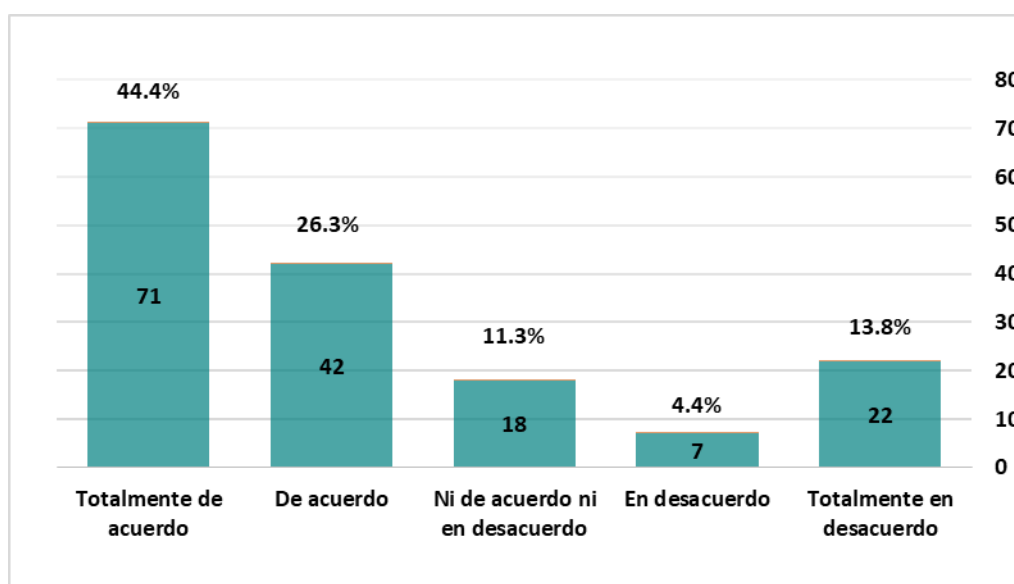
Los resultados que se presentan en la tabla demuestran que el 29.4% de los encuestados escogen la alternativa totalmente de acuerdo, 48.1% de los encuestados precisan por la alternativa de acuerdo es importante realizar un plan de calidad en la empresa en el 2018, el 10.0% de los encuestados deciden por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8.8% de los encuestados se inclinan por la alternativa en desacuerdo, 3.8% de los encuestados se muestran por la alternativa totalmente en desacuerdo.

16. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa en el 2018?

Tabla N°. 16

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| Totalmente de acuerdo | 71 | 44.4% |
| De acuerdo | 42 | 26.3% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 11.3% |
| En desacuerdo | 7 | 4.4% |
| Totalmente en desacuerdo | 22 | 13.8% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

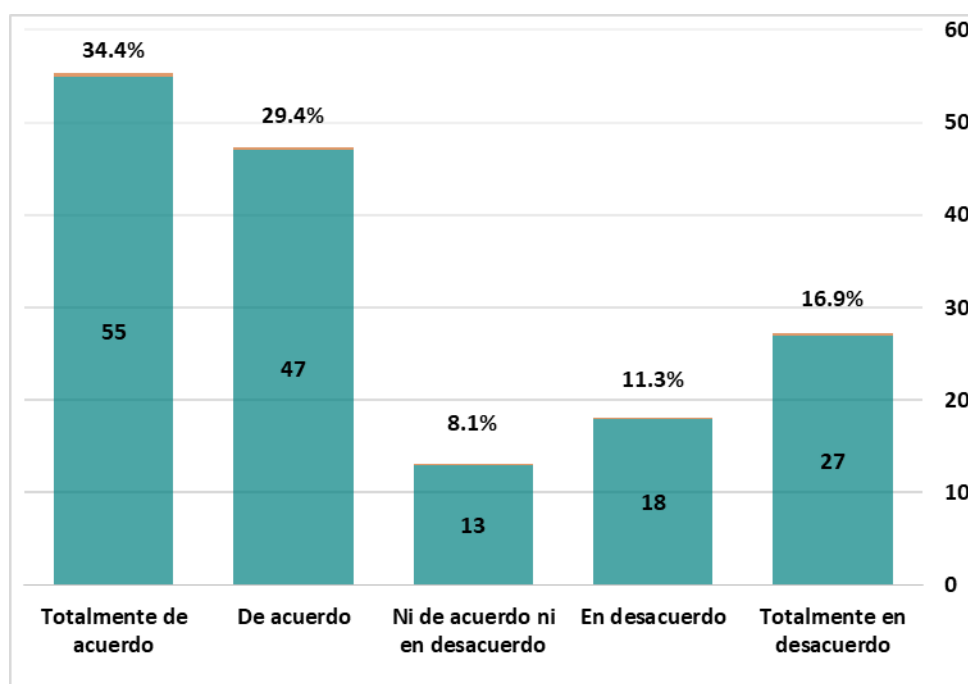
Observando la información estadística y grafica de la pregunta, encontramos que el 44.4% de los encuestados manifiestan por la alternativa totalmente de acuerdo que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa en el 2018, el 26.3% de los encuestados escogen por la alternativa de acuerdo, un 11.3% de los encuestados refirió por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4.4% de los encuestados mostró por la alternativa en desacuerdo, y un 13.8% de los encuestados consideran por la alternativa totalmente en desacuerdo.

17. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa en el 2018?

Tabla N°. 17

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 55 | 34.4% |
| De acuerdo | 47 | 29.4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 8.1% |
| En desacuerdo | 18 | 11.3% |
| Totalmente en desacuerdo | 27 | 16.9% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

De acuerdo a lo planteado en la pregunta, la información estadística y grafica que se acompaña, si permitió conocer que el 34.4% de los encuestados optan por la alternativa totalmente de acuerdo que los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa en el 2018, el 29.4% de los encuestados eligen por la alternativa de acuerdo, 8.1% de los encuestados se inclinan por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 11.3% de los encuestados expreso por la alternativa en desacuerdo, 16.9% de los encuestados prefieren por la alternativa totalmente en desacuerdo.

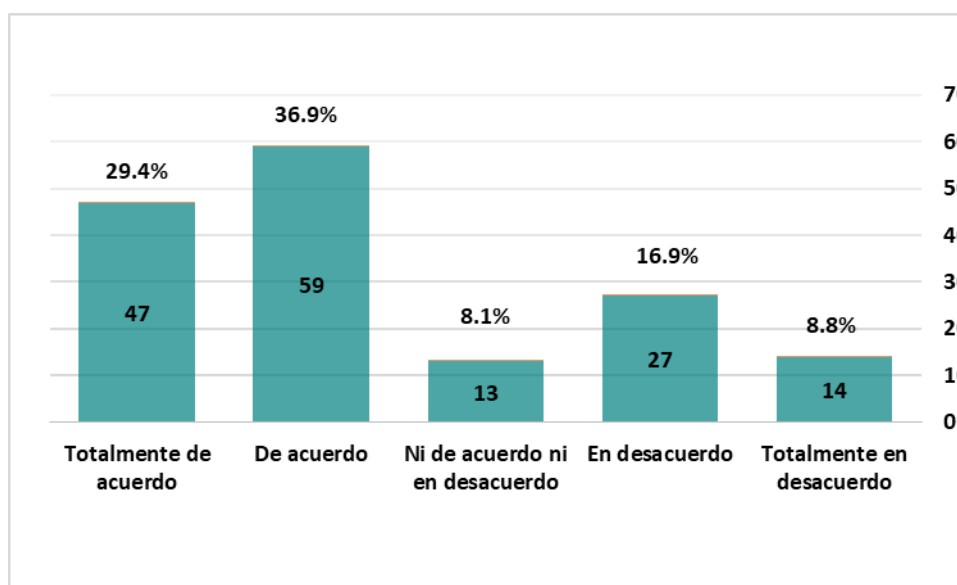
18. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera que la revisión de los procesos

internos del área de logística es una buena gestión para incrementar la eficiencia en la empresa en el 2018?

Tabla N°. 18

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 47 | 29.4% |
| De acuerdo | 59 | 36.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 8.1% |
| En desacuerdo | 27 | 16.9% |
| Totalmente en desacuerdo | 14 | 8.8% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

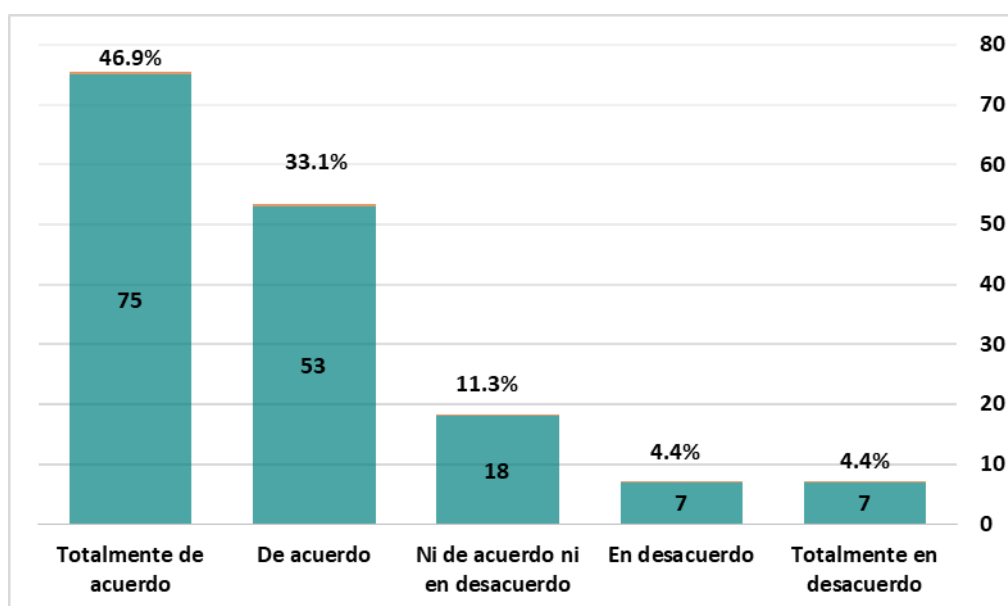
Sin duda que lo opinado por los encuestados, demuestra en un promedio del 29.4% de los encuestados se manifiestan por la alternativa totalmente de acuerdo, el 36.9% de los encuestados eligen por la alternativa de acuerdo que la revisión de los procesos internos del área de logística es una buena gestión para incrementar la eficiencia en la empresa en el 2018, el 8.1% de los encuestados seleccionan por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16.9% de los encuestados expresan por la alternativa en desacuerdo, 8.8% de los encuestados se muestran por la alternativa totalmente en desacuerdo.

19. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que es importante que la logística gire en torno a crear valor en la empresa en el 2018?

Tabla N°. 19

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 75 | 46.9% |
| De acuerdo | 53 | 33.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18 | 11.3% |
| En desacuerdo | 7 | 4.4% |
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 4.4% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

En este contexto, el panorama que nos muestra la información recopilada en la interrogante, dejó en claro que el 46.9% de los encuestados pretenden por la alternativa totalmente de acuerdo que es importante que la logística gire en torno a crear valor en la empresa en el 2018, 33.1% de los encuestados se inclinan por la alternativa de acuerdo, el 11.3% de los encuestados optan por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4.4% de los encuestados refirió por la alternativa en desacuerdo, 4.4% de los encuestados escogen por la alternativa totalmente en desacuerdo.

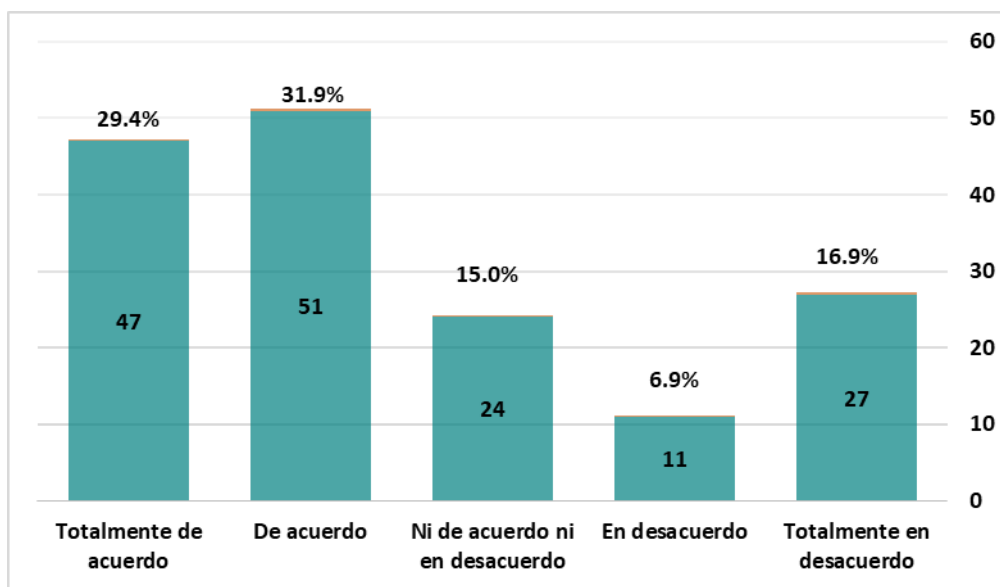
20. Número y porcentaje de trabajadores de la Empresa EYJ Seguridad Integral SAC según su opinión ¿Considera usted que la logística ha llegado a cumplir los objetivos planeados en el 2018?

Tabla N°. 20

| xi | Trabajadores | Porcentaje |
|-----------------------|--------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 47 | 29.4% |

| | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| De acuerdo | 51 | 31.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24 | 15.0% |
| En desacuerdo | 11 | 6.9% |
| Totalmente en desacuerdo | 27 | 16.9% |
| TOTAL | 160 | 100% |

Fuente Propia



Análisis

Indudablemente en este aspecto nos permitió apreciar que el 29.4% de los encuestados seleccionan por la alternativa totalmente de acuerdo, el 31.9% de los encuestados se muestran por la alternativa de acuerdo que la logística ha llegado a cumplir los objetivos planeados en el 2018, 15.0% de los encuestados aprecian por la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo 6.9% de los encuestados eligen por la alternativa en desacuerdo, y por último el 16.9% de los encuestados determinan por la alternativa totalmente en desacuerdo.

5.3. Prueba de las Hipótesis

Hipótesis A

H₀: La Planificación no incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

H₁: La Planificación incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

| La planificación | La logística | | | | | TOTAL |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | a | b | c | d | e | |
| a Totalmente en Desacuerdo | 2 | 0 | 4 | 10 | 3 | 19 |
| b En desacuerdo | 4 | 6 | 0 | 4 | 6 | 20 |
| c Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 0 | 3 | 6 | 9 | 28 |
| d De acuerdo | 2 | 4 | 0 | 42 | 4 | 52 |
| e Totalmente de Acuerdo | 10 | 2 | 12 | 5 | 12 | 41 |
| TOTAL | 28 | 12 | 19 | 67 | 34 | 160 |

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$X^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

- 3) Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

- 4) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 3.8416
- 5) Cálculo de la estadística de prueba: La estadística de prueba a utilizar fue la Prueba Chi cuadrada corregida por YATES, utilizada porque más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5. Al aplicar este criterio, las celdas de la tabla se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas:

$$X^2 = \frac{(|85 * 15 - 57 * 3| - 160 / 2)^2 160}{(142)(18)(88)(72)} = \mathbf{10.53}$$

- 6) Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de 2 es mayor o igual a 3.8416. Dado que $10.53 > 3.8416$, se rechaza H_0 .
- 7) En conclusión, la planificación incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

Hipótesis B

H₀: La organización no incide positivamente en la logística a de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

H₁: La organización incide positivamente en la logística a de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

| La organización | La logística | | | | | TOTAL |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | a | b | c | d | e | |
| a Totalmente en Desacuerdo | 10 | 1 | 2 | 4 | 1 | 18 |
| b En desacuerdo | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 19 |
| c Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 0 | 4 | 8 | 0 | 14 |
| d De acuerdo | 1 | 3 | 2 | 4 | 12 | 22 |
| e Totalmente de Acuerdo | 3 | 11 | 3 | 60 | 10 | 87 |
| TOTAL | 19 | 17 | 13 | 85 | 26 | 160 |

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$X^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

- 3) Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

- 4) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 3.8416
- 5) Cálculo de la estadística de prueba: La estadística de prueba a utilizar fue la Prueba Chi cuadrada corregida por YATES, utilizada porque más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5. Al aplicar este criterio, las celdas de la tabla se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas:

$$X^2 = \frac{(|65*48 - 24*23| - 160/2)^2 160}{(89)(71)(87)(73)} = \mathbf{25.48}$$

- 6) Decisión estadística: Dado que $25.48 > 3.8416$, se rechaza H_0 .
- 7) En conclusión, la organización incide positivamente en la logística a de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

Hipótesis C

H₀: La dirección no incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

H₁: La dirección incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

| La dirección | La logística | | | | | TOTAL |
|----------------------------------|--------------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | a | b | c | d | e | |
| a Totalmente en Desacuerdo | 0 | 2 | 0 | 16 | 18 | 36 |
| b En desacuerdo | 3 | 0 | 1 | 2 | 4 | 10 |
| c Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 3 | 0 | 4 | 2 | 14 |
| d De acuerdo | 6 | 2 | 2 | 19 | 26 | 55 |
| e Totalmente de Acuerdo | 10 | 2 | 0 | 15 | 18 | 45 |
| TOTAL | 24 | 9 | 3 | 56 | 68 | 160 |

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$X^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

- 3) Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
- 4) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de X² es mayor o igual a 3.8416
- 5) Cálculo de la estadística de prueba: La estadística de prueba a utilizar fue la Prueba Chi cuadrada corregida por YATES, utilizada porque más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5. Al aplicar este criterio, las celdas de la tabla se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas:

$$X^2 = \frac{(|80*16 - 56*8| - 160/2)^2 160}{(136)(24)(88)(72)} = 4.50$$

- 6) Decisión estadística: Dado que 4.50 > 3.8416, se rechaza H₀.
- 7) En conclusión, la dirección incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

Hipótesis D

H₀: El control no incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

H₁: El control incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

| El Control | La logística | | | | | TOTAL |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | a | b | c | d | e | |
| a Totalmente en Desacuerdo | 3 | 1 | 0 | 19 | 16 | 39 |
| b En desacuerdo | 6 | 1 | 1 | 14 | 6 | 28 |
| c Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 1 | 2 | 1 | 4 | 17 |
| d De acuerdo | 1 | 13 | 10 | 8 | 6 | 38 |
| e Totalmente de Acuerdo | 4 | 1 | 1 | 8 | 24 | 38 |
| TOTAL | 23 | 17 | 14 | 50 | 56 | 160 |

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$X^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

- 3) Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
- 4) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de X² es mayor o igual a 3.8416
- 5) Cálculo de la estadística de prueba: La estadística de prueba a utilizar fue la Prueba Chi cuadrada corregida por YATES, utilizada porque más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5. Al aplicar este criterio, las celdas de la tabla se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas:

$$X^2 = \frac{(|8 * 72 - 9 * 71| - 160 / 2)^2 160}{(17)(143)(85)(75)} = \mathbf{5.81}$$

- 6) Decisión estadística: Dado que 5.81 > 3.8416, se rechaza H₀.
- 7) En conclusión, el control incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

Hipótesis general

H₀: La Gestión administrativa no incide positivamente en logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

H₁: La Gestión administrativa incide positivamente en logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.

| La gestión administrativa | La logística de la empresa de seguridad y vigilancia | | | | | TOTAL |
|----------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | a | b | c | d | e | |
| a Totalmente en Desacuerdo | 3 | 2 | 2 | 14 | 9 | 30 |
| b En desacuerdo | 4 | 0 | 8 | 10 | 5 | 27 |
| c Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 2 | 4 | 8 | 4 | 23 |
| d De acuerdo | 9 | 3 | 6 | 14 | 14 | 46 |
| e Totalmente de Acuerdo | 4 | 9 | 2 | 9 | 10 | 34 |
| TOTAL | 25 | 16 | 22 | 55 | 42 | 160 |

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$X^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

- 3) Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
- 4) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (**H₀**) si el valor calculado de **X²** es mayor o igual a 3.8416

- 5) Cálculo de la estadística de prueba: La estadística de prueba a utilizar fue la Prueba Chi cuadrada corregida por YATES, utilizada porque más del 20% de las frecuencias esperadas que contienen las celdas de la tabla, son menores a 5. Al aplicar este criterio, las celdas de la tabla se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas:

$$X^2 = \frac{(|16 * 49 - 17 * 78| - 160 / 2)^2 160}{(128)(32)(84)(76)} = 4.48$$

- 6) Decisión estadística: Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de x^2 es mayor o igual a 3.8416. Dado que $4.48 > 3.8416$, se rechaza Ho.
- 7) En conclusión, La Gestión administrativa incide positivamente en logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC –período 2017.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la investigación, acerca de la gestión administrativa y logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC, período 2017, nos permite establecer las siguientes conclusiones según el análisis estadístico realizado:

- a. Al momento de relacionar las variables gestión administrativa y logística, se encontró una significancia menor a 0.05, por lo que ambas variables existe una relación directa entre ellas de 4.48, es decir, la gestión administrativa incide positivamente en logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- b. Se ha determinado que la planificación incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 10.53.
- c. De acuerdo a la investigación, se ha comprobó que la organización incide positivamente en la logística a de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 25.48, entonces podemos concluir que la suposición es aceptada.
- d. De acuerdo a la investigación, se ha determinado que la dirección incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC. Obtuvimos una correlación de 4.50, entre estas variables por lo cual concluimos que la dirección incide positivamente en la logística.
- e. Se verifico que el control incide positivamente en la logística de la empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC. Obtuvimos una correlación de 5.81, entre estas variables por lo cual concluimos que el control incide positivamente en la logística.

RECOMENDACIONES

- a. Como resultado de la investigación se mostró que la Gestión administrativa incide positivamente en logística de la Empresa de seguridad y vigilancia EYJ Seguridad Integral SAC.
- b. Se recomienda que la elaboración de un plan logístico que determine las metas de la organización de la empresa.
- c. También es recomendable que la organización está orientada a la modernización de la empresa, es decir, la implementación de un sistema informático de control de inventarios, aplicado a la logística a fin de lograr la eficiencia y eficacia.
- d. Se recomienda que las recomendaciones se pueda cumplir con las metas establecidas de la empresa.
- e. Se recomienda que el control, conlleve un monitoreo del desempeño de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ballou, Ronald H. (2004). Logística: Administración de la Cadena de Suministro, Quinta edición, editorial Pearson Educación.

Bateman y Snell, (2009) Administración. 8va edición. McGrawHill.

Bernal Augusto (2013). Metodología de la Investigación. “Proceso de Investigación Científica” 2da Edición. Ediciones Pearson Education.

Calderón Álvarez, Graciela (2014), “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” (Tesis para optar el título de Contador Público) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Carrasco, J. (2000): “Evolución de los enfoques y conceptos de la logística: Su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones”. Economía Industrial n° 331.

Casanovas Villanueva, August (2005). Gestión Empresarial. Gestión Integral de la información y material en empresa. Editorial Gestion 2000.

Chiavenato Idalberto (2010) Gestión del Talento Humano. 3era edition. Mc Grawhill.

Christopher, Martin (2003). "Logística. Aspectos estratégicos" Editorial Limusa S.A de C.V. Grupo Noriega Editores México

Daft R. (2011). Teoría y diseño organizacional. Mexico: CengageLearning Editoriales S.A. de CV.

Gisela del Rosario Delgado Barreda (2011), Influencia de la Gestión Administrativa del Área de Logística en el Abastecimiento De Bienes

Y Servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Periodo 2009-2010.

D.M. Lambert, M. Cooper, J. D. Pagh (1998), ‘Supply Chain Management: Implementation Issues and Research Opportunities, the International Journal of Logistics Management. Vol.9, n° 2.

Donnelly, Martin James (2007). Como conquistar al Cliente. Editorial Paidós Iberica. España.

Don Hellriegel Jackson y Slocum (2009), Administración “Un Enfoque basado en Competencia”. Mexico: Cengage Learning Editores S.A. de CV.

Espinoza, Orlando (2011). La Administración Eficiente de los Inventarios, Editorial: La Ensenada, 1ra Edición Madrid.

Fayol Henry (2004). Calidad Total y Productividad. McGraw Hill. 3ra Edición.

Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Angel (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, Mc Graw Hill.

Franklin B. Enrique (2004). Organización de Empresas, Segunda Edición, McGraw Hill.

Flores Porras & Jabois Martínez, (2006), “Aplicación de la Metodología Seis Sigma al Proceso de Sellado de Empaques para Alimentos proceso de logística de efectivo con la aplicación de la Metodología Seis Sigma”.

García Cantú, Alfonso (2002). Almacenes, Planeación, Organización y Control. Editorial Trillas

Guerrero Salas, Humberto (2008). Inventarios, Manejo y Control. Ediciones ECOE. 2da Edición.

Gutiérrez Casas, G.; Prida Romero, B. (2002): “Logística y distribución física”. Ed. McGraw Hill. Madrid

- Hernández, Fernández y Baptista (2010).** Metodología de la Investigación. McGraw Hill. México.
- Hernández Rodríguez, Sergio (2002).** Administración Pensamiento, Proceso, Estrategia y Vanguardia. Ed. McGraw-Hill. México.
- Hill, Ch., (2006).** Administración Estratégica. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Solcum, J. (2005).** Administración. Un enfoque basado en competencias (10 Ed.). México: McGraw-Hill de México.
- Hurtado, Federico (2004).** Gestión y Auditoria de la calidad para las organizaciones públicas. Editor Académico. Colombia.
- J. M. Juran y F. M. Tryna (2004).** Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill
- Koontz, Harold (2007),** Elementos de administración, McGrawHill, 7ª edición, México.
- Koontz Harold, Weihrich Heinz Cannice Mark (2012)** Administración: una perspectiva global y empresarial 14º edición. McGRAW-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V- México. p. 30.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012).** Administración una perspectiva global y empresarial. (13ª. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl (2002).** Marketing, Sexta Edición, International Thomson Editores S.A.
- Malhotra (2008),** Investigación de mercados. Un enfoque práctico. (3ª ed.). México: Prentice-Hall.
- Mantilla Samuel (2004).** Tipo de Inventarios Bogotá – Ecoe.

- Massie Joseph, (2001).** Bases Esenciales de la Administración. Editorial Diana. 8º mayor. México.
- Melinkoff, R (2000).** Los Procesos Administrativos. Caracas. Editorial contexto.
- Mora, L. (2011).** Gestión logística integral (2ª ed.). España: StarBook , S.A
- Monterroso, Elda. (2000).** La gestión de abastecimiento (Inbound logistic).
- Mora García, Luis Aníbal (2011).** Gestión Logística Integral. Editorial Starbook. Pág. 35 – 47. Argentina.
- Münch y García (2008),** Fundamentos de Administración, México, Editorial Trillas.
- Navarro Asencio (2015).** Fundamentos de la Investigación y la Innovación Educativa. Editorial UNIR.
- Palacios Fernando (2005).** Metodología de la investigación. Editorial Mc. GrawHill. México.
- Palpa Chinchay, Herbert Jesús (2014),** “Propuesta de un modelo integral de gestión logística aplicado a una asociación de Mypes del sector metalmecánico de Villa El Salvador con la finalidad de lograr la mejora de la productividad de las mismas y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno para el comercio exterior” (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Parra Guerrero, Francisca (2005),** Gestión de Stocks, Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing (ESIC), 3ª edición, España.
- Peña José, Macías Nora y Morales Fabiola (2011).** Manual de práctica básica: Motivación y Emoción. Editorial: El Manual Moderno. México.
- Porter, Michael (2003).** Ser Competitivo. Ediciones Deusto. España

- Ramírez, Carlos (2002).** Fundamentos de Administración. Santa Fe de Bogota – Colombia. Ecoe Ediciones.
- Reyes Ponce, A. (2004)** Administración de empresas. Teoría y práctica. México: Limusa.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (2005)** Administración, 8ª ed., México: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. y De Cenzo, D.A. (2008):** Supervisión, 5ª ed., México: Pearson Educación.
- Sarache Castro, William Ariel (2007).** Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte. Colombia
- Schermerhorn, John R. (2001).** Administración. Editorial Limusa. México.
- Soret los Santos, I. (2006).** Logística y marketing para la distribución comercial. ESIC. Madrid.
- Sosa P., (2014).** Administración por Calidad. Editorial Limusa SA. México.
- Stoner James, Freeman Edward, y Gilbert Daniel (2002)** Administration. Prentice - Hall, 8va Edición. México.
- Tamez González, Itzel Arlette (2009),** “Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio en la Industria Farmacéutica. Caso de estudio” (Tesis para obtener el grado de: Maestro en Dirección Empresarial) Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Udaondo Durán, M. (2009),** Gestión de Calidad. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.
- Vara, A. (2012),** Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis Exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima – Perú.

Vázquez, R & Bello, L. (2005). Investigación de mercado: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing. España: Ediciones Paraninfo.

Yajamín Guaña, Katherine Paola (2013), “Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la Compañía PDVSA Ecuador” (Tesis de grado para la obtención del título de Ingeniera en Negocios Internacionales) Universidad Internacional del Ecuador.

Anexos

ANEXO N° 1 - ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la Encuesta, tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA LOGISTICA EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EYJ SEGURIDAD INTEGRAL SAC”**, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

Variable Independiente: Gestión Administrativa

1. **¿Considere usted que la planificación está definida adecuadamente para alcanzar los objetivos de la empresa?**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

2. **¿Considere usted que la planificación de la empresa está implementando políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados?**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

3. **¿Considere que la organización de la empresa en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

4. **¿Considera usted que existe buena organización en la empresa?**
- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()
5. **¿Considera usted que la estructura organizacional establecida es la adecuada?**
- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()
6. **¿Considera usted que la dirección de la empresa, planifica oportunamente las acciones empresariales y aplica coherentemente los planes?**
- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()
7. **¿Considera fundamental que se está guiando adecuadamente hacia el logro de los objetivos planteados?**
- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()
8. **¿Considera usted la influencia del control en la empresa?**
- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()
9. **¿Considera usted que se ha establecido en la empresa el control?**
- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

10. ¿Considera usted que existe un manual de gestión administrativa en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

11. ¿Considera fundamental que los inventarios de la empresa son planificados y controlados oportunamente?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

12. ¿Considera usted que las actividades de manejo de inventarios que realiza la empresa son las adecuadas?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

13. ¿Considera fundamental que el sistema de control de inventarios está diseñado para supervisar los niveles de inventarios en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

14. ¿Considera usted la calidad se debe fijar para saber qué tan bueno es el producto que están brindando?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

15. ¿Considera usted es importante realizar un plan de calidad en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

16. ¿Considera usted que la gestión de almacenamiento y distribución incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

17. ¿Considera usted que los factores importantes para lograr la eficiencia es la mejora continua en los procesos del área de logística de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

18. ¿Considera que la revisión de los procesos internos del área de logística es una buena gestión para incrementar la eficiencia en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

19. ¿Considera usted que es importante que la logística gire en torno a crear valor en la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

20. ¿Considera usted que la logística ha llegado a cumplir los objetivos planeados?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

ANEXO N° 2 - ORGANIGRAMA

