

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA  
LOGÍSTICA EN LA CASA MILITAR DE PALACIO DE  
GOBIERNO**

**PRESENTADO POR:  
JORDAN TORRES GÓMEZ**

Para optar el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR DE TESIS: Dr. Orlando Cuadra Rodriguez

**LIMA – PERÚ**

**2018**

### ***Dedicatoria***

Doy gracias al Señor, que siempre está conmigo, en especial a mi señor padre y madre, por estar motivándome día a día para alcanzar mis metas y superarme en lo personal y profesional.

### ***Agradecimiento***

A mis profesores, asesores, amigos del Master, y a todos los que permitieron realizar este estudio.

## ÍNDICE

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice</b>	iv
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>Introducción</b>	viii
<b>Índice de tablas</b>	x
<b>Índice de figuras</b>	x
<b>Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación</b>	11
<b>1.1 Marco Histórico</b>	11
<b>1.2 Marco Teórico</b>	13
<b>1.2.1 Gestión Administrativa</b>	13
<b>1.2.2 Eficiencia logística</b>	19
<b>1.3 Investigaciones relativas al objeto de estudio</b>	
<b>1.3.1 Antecedentes internacionales</b>	25
<b>1.3.2 Antecedentes nacionales</b>	30
<b>1.4 Marco Conceptual</b>	34
<b>Capítulo II: El problema, Objetivos, Hipótesis y Variables</b>	37
<b>2.1 Planteamiento del Problema</b>	37
<b>2.1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	37
<b>2.1.2 Definición del Problema</b>	39
<b>2.1.2.1 Problema Principal</b>	39
<b>2.1.2.2 Problemas Específicos</b>	39
<b>2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación</b>	39
<b>2.2.1 Finalidad</b>	39
<b>2.2.2 Objetivo General y Específicos</b>	40
<b>2.2.2.1 Objetivo General</b>	40
<b>2.2.2.2 Objetivos Específicos</b>	40
<b>2.2.3 Delimitación del Estudio</b>	41

2.2.3.1	Delimitación Espacial	41
2.2.3.2	Delimitación Temporal	41
2.2.3.3	Delimitación Social	41
2.2.4	Justificación e Importancia del Estudio	41
2.3	Hipótesis y Variables	42
2.3.1	Supuestos teóricos	42
2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas	43
2.3.2.1	Hipótesis Principal	43
2.3.2.2	Hipótesis Específicas	44
2.3.3	Variables e Indicadores	44
<b>Capítulo III: Metodología</b>		<b>46</b>
3.1	Tipo y nivel de investigación	46
3.1.1	Tipo de investigación	46
3.1.2	Nivel de investigación	46
3.2	Población y muestra	47
3.2.1	Población	47
3.2.2	Muestra	47
3.3	Diseño a utilizar en el estudio	48
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
3.5	Procesamiento de Datos	50
<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados</b>		<b>51</b>
4.1	Presentación de Resultados	51
4.2	Contrastación de Hipótesis	76
4.3	Discusión de Resultados	82
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones</b>		<b>85</b>
5.1	Conclusiones	85
5.2	Recomendaciones	85
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		<b>86</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>93</b>
Anexo a)	Instrumento de recolección de datos	96
Anexo b)	Matriz de coherencia interna	98
Anexo c)	Validación de instrumento de investigación	100

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar si la gestión administrativa influye en la eficiencia logística de la Casa Militar en Palacio de Gobierno.

Referente a la metodología del trabajo, la investigación tuvo una tipología explicativa.

La Casa Militar de Palacio de Gobierno cuenta con 200 integrantes militares (EP, MGP y FAP), lográndose obtener la muestra probabilística de 132 integrantes militares, aplicándoseles un instrumento basado en 12 preguntas, empleando la escala de Likert con alternativas de respuestas múltiples.

Seguidamente, se analizaron los resultados obtenidos, luego fue necesario realizar la contrastación de hipótesis, a través de la prueba estadística de Chi cuadrado, donde se muestra que existe una influencia significativa entre las variables.

Finalmente se pudo determinar que la gestión administrativa si influye significativamente en la eficiencia logística de los integrantes militares de la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

**Palabra clave:** Gestión Administrativa, eficiencia logística y la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine if administrative management influences the logistical efficiency of the Military House in the Government Palace.

Regarding the work methodology, the research had an explanatory typology.

The Military House of the Government Palace has 200 military members (EP, MGP and FAP), achieving a probabilistic sample of 132 military members, applying an instrument based on 12 questions, using the Likert scale with multiple response alternatives.

Next, the results obtained were analyzed, then it was necessary to test hypotheses, through the statistical test of Chi square, where it is shown that there is a significant influence between the variables.

Finally, it can be determined that the administrative management does significantly influence the logistical efficiency of the military members of the Military House of the Government Palace.

**Keywords:** Administrative Management, logistic efficiency and the Military Palace of the Government Palace.

.

## Introducción

La Casa Militar de Palacio de Gobierno, estudiado en la presente tesis, donde se encuentra ubicada en la sede principal del poder ejecutivo peruano y la presidencia oficial del Presidente del Perú. Además del área de Presidencia, en esa sede laboran alrededor de 200 personas; en el alerón lado izquierdo del edificio (da cara a la calle de la Pescadería o cuadra 1 del Jirón Carabaya) está albergó al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú hasta el segundo mandato del entonces presidente Fernando Belaunde Terry. Hoy en día en este lugar se ubica y funciona la sede de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La gestión administrativa implica una serie de actividades para alcanzar un objetivo, o para conseguir se tramite un asunto, asimismo es el proceso y el resultado de administrar. Por lo tanto, la capacidad de una organización permite concluir, obtener, y medir los propósitos con el uso apropiado de los recursos que se tienen. Hay cuatro factores primordiales que se relacionan con una eficiente gestión administrativa estos son: planeamiento, organización, recursos humanos, dirección y control.

Sin duda, una gestión administrativa enfocada en mejorar la eficiencia logística del personal militar con un sistema de evaluación conforme a las necesidades reales del estado de la Casa Militar. La eficiente gestión permitirá tener atractivas opciones de mejora para el personal militar dentro del estado, así como establecer probables prospectos de formación. También la organización en el cumplimiento de metas de los pedidos y almacenamiento del área logística.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se desarrollan los fundamentos teóricos de la investigación donde se incluyen: el marco histórico; el marco histórico; el marco teórico que



contempla las dos variables del estudio, la gestión administrativa y la eficiencia logística; los antecedentes del problema y el marco conceptual para su mejor entendimiento.

En el segundo capítulo, se presenta la forma en cómo se plantea la problemática y además de permitir realizar las preguntas de la investigación, permite también formular los objetivos, hipótesis, importancia de la investigación, expresar las variables, y establecer la operacionalización de las mismas.

En el Capítulo III, se expone el diseño y método que se ha empleado en la investigación, especificando en este capítulo, la conformación de la población, el tipo de muestra a empleada, las técnicas elegidas y los instrumentos utilizados. Así como, las técnicas de procesamiento estadístico de la información.

En el Capítulo IV, se informa sobre los resultados, la contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados.

En el Capítulo V, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones; la bibliografía y los anexos donde se incluyen: el instrumento de recolección de datos y la matriz de coherencia interna.

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: .....	50
TABLA N° 2: .....	52
TABLA N° 3: .....	54
TABLA N° 4: .....	56
TABLA N° 5: .....	58
TABLA N° 6: .....	60
TABLA N° 7: .....	62
TABLA N° 8: .....	64
TABLA N° 9: .....	66
TABLA N° 10: .....	67
TABLA N° 11: .....	68
TABLA N° 12: .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: .....	51
FIGURA N° 2: .....	53
FIGURA N° 3: .....	55
FIGURA N° 4: .....	57
FIGURA N° 5: .....	59
FIGURA N° 6: .....	61
FIGURA N° 7: .....	63
FIGURA N° 8: .....	65
FIGURA N° 9: .....	67
FIGURA N° 10: .....	69
FIGURA N° 11: .....	71
FIGURA N° 12: .....	73

# Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación

## 1.1 Marco Histórico

El Palacio de Gobierno o también llamada casa de Pizarro, inicialmente fue construida de manera sencilla, a la muerte de Pizarro los seguidores de Almagro ocuparon la casa, iniciándose una disputa entre los herederos de Pizarro y la Corona Real.

Por los años 1569 llegó al Perú el Virrey Francisco Toledo, quién realizó una excelente labor administrativa restructurándolo para su mejor funcionamiento, aplicando medidas que a nivel político y administrativo que beneficiaran al virreinato del Perú, pero a favor de la Corona Española y solicitó mediante una carta al Rey de España de la Casa Real de los Virreyes.

Los terremotos del 1687 y 1746 dejaron inhabitable el Palacio virreinal, iniciando la remodelación del Virrey Manuel de Guirior, el Virrey Agustín Jáuregui y el Virrey Gil de Taboada, hasta los años 1793 aproximadamente, donde se da las remodelaciones del palacio de gobierno.

Con el Presidente Andrés Avelino Cáceres, en su gobierno llamada reconstrucción nacional, fueron restaurados los ambientes dañados durante la ocupación chilena.

En 1906, el gobierno del Presidente José Pardo y Barreda se convocó a un concurso internacional, con la finalidad de construir un nuevo Palacio; el mismo que nunca se llegó a concretar.

En el segundo gobierno de Don Augusto B. Leguía y a vísperas del Centenario de la Independencia Nacional, ocurrió un incendio, para

afrontar este desastre, se convocó a grupo de arquitectos para remodelar ambientes para realizar las celebraciones por el Centenario de la Independencia Nacional

El Palacio de Gobierno del Perú, también llamado Casa de Gobierno o casa de Pizarro, es la sede principal del poder ejecutivo peruano y la residencia oficial del Presidente del Perú.

Palacio de Gobierno presenta en su fachada, un concepto de diseño neobarroco procedentes del estilo de edificaciones clásicas francesas, a diferencia de la cara lateral que da a la calle donde está la puerta de entrada, la que es de estilo neocolonial. La primera versión fue diseñada y construida al estilo de Francisco Pizarro, quien fuera el fundador de Lima en 1536; durante la época del virreinato fue llamado Palacio del Virrey ya que, durante esta época fue la residencia de los Virreyes del Perú. El actual edificio data del año 1938 y fue construido durante el segundo gobierno de Óscar R. Benavides.

El alerón lado izquierdo del edificio (da cara a la calle de la Pescadería o cuadra 1 del Jirón Carabaya) diseñado por el arquitecto Ricardo de Jaxa Malachowski en 1926, albergó al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú hasta el segundo mandato del entonces presidente Fernando Belaunde Terry. Hoy en día en este lugar es considerado un monumento histórico por sus diversas versiones arquitectónicas y ha albergado a personas ciertamente ilustres, en la actualidad se ubica y funciona la sede de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Desde Francisco Pizarro y los cuarenta Virreyes del Perú, el libertador Simón Bolívar, el rey español Juan Carlos I (en su visita a Perú entre el 22 y 26 de noviembre de 1978), caudillos y Presidentes del Perú.

En la actualidad, la Casa Militar de Palacio de Gobierno se levanta en el mismo solar que Francisco Pizarro al fundar en la mañana del 18 de enero

de 1535 y en tierras del curaca Taulichusco, la Ciudad de los Reyes para que fuera su residencia y futura sede de la gobernación de nueva Castilla.

“A lo largo de cuatrocientos setenta años, seis terremotos, cuatro saqueos y tres incendios destruyeron parcial o totalmente el edificio. Sin embargo, se mantuvo a través de sus muchas reedificaciones la disposición y planta semejantes a las que Pizarro diseñó tras la fundación de Lima, que se llevó a cabo en el lugar donde hoy se extiende la Plaza Mayor. (La Casa de Pizarro, 2009)”

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Gestión Administrativa**

Arce (2017). Gestionar es decidir, aunque las decisiones involucran riesgos, estos se reducen o desaparecen si se realiza una buena planificación de las necesidades y demás recursos de la institución; la eficacia, se mide con resultados que se pueden obtener con unos ciertos recursos, la eficiencia, mide el gasto de recursos antes de obtener los resultados; la equidad en la gestión administrativa busca el equilibrio entre la accesibilidad y la calidad (p.77).

En tanto, Pérez (2005) indica que:

Tal como la dinámica del cambio permanente afecta el entorno, las expectativas y necesidades de los clientes también se afectan y evolucionan junto con el cambio. La capacidad de la empresa para adaptarse depende de una buena medida de sus resultados y quizá su supervivencia. Siempre es posible mejorar la calidad de los productos, pero se hace aún más necesaria esta mejora porque no se pretende perder las posiciones obtenidas y se busca siempre progresar. De

acuerdo con el viejo tópico, se diría que no avanzar equivale a retroceder (p.563).

Según García de Enterría y Ramón (2009) señala que:

El acto administrativo es la declaración de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo realizada por la administración en ejercicio de una potestad administrativa distinta de la potestad reglamentaria; la consecución de objetivos por parte de una empresa considerando su tipo de actividad que realiza, los obliga a seguir otros objetivos particulares de ahí que los objetivos de las pequeñas y medianas empresas sean crear suficientes fuentes de trabajo de manera que disminuya el desempleo que existe actualmente en nuestro país (p.18).

En tal sentido cuando se crea una empresa es con el fin de producir un determinado bien, comercializarlo, y controlar las operaciones que involucra, cuando la empresa empieza a operar, tendrá permanentemente la función de fabricar, vender e investigar sus resultados, al mismo tiempo genera empleo.

Por lo tanto, según la Rocca (2005):

Este autor sostiene que un proceso de gestionar abarca desde los antecedentes, acontecimientos, las actividades, decisiones, y operaciones en un escenario palpable donde se realizan transacciones, por lo tanto, para él; gestionar es la capacidad estratégica de transformar los objetivos en resultados reales. La dinámica que se genera entre las actividades de un conjunto de actores internacionales; permite obtener la tan deseada capacidad de gestión, y al ser un recurso estratégico, las organizaciones buscaran mejorarla o innovarla, pues también interactúan las tecnologías, procesos, generando el atributo

sustantivo de calidad. El proceso de gestión se inicia con la evaluación de la estructura de una organización, porque esta es la base sobre la que se sientan las conexiones de las actividades, los intercambios de información, el control de las actividades y la delegación del poder para tomar decisiones (p.281-282).

La gestión algunos la definen como tareas que realizar, controlar y corregir; otros como trabajo en grupo para lograr objetivos establecidos con antelación. Otros los definen como el manejo constante del entorno cambiante para el logro de resultados. También existe otro grupo que atañe a la gestión; las funciones de sobrevivir para creer en el futuro y uno final que opina que la gestión es el proceso de producir eventos transaccionales que hagan realidad los objetivos. Asimismo, se aprecia que todos coinciden en que la gestión es la manera de lograr objetivos trazados es decir el cómo hacer las cosas en la institución.

Finalmente, desde el punto administrativo, la gestión es un conjunto de acciones que las empresas realizan en función de la materialización de fines, objetivos y metas organizacionales dentro de la misión que la gestión administrativa defina.

Velázquez (2012) señala que:

La gestión administrativa, es un fenómeno diverso, y en lo económico social, adquiere una dinámica compleja, con la participación de múltiples sectores, que varían constantemente. No es posible pretender abordar el estudio de la gestión a través de una sola ciencia, ya que en la gestión participan factores que varían de acuerdo al campo económico social, más aún en los diferentes territorios y países (p.52).

De otro lado, una organización en crecimiento, requiere una gestión unipersonal que resulta ineficaz mantener durante mucho tiempo, ya que a medida que van incrementando las ventas, los mercados se dividen y la planilla aumenta hasta impedir el contacto directo, al tiempo que las consideraciones fiscales y las reglamentaciones administrativas empiezan a interferir en el proceso de la toma de decisiones. Entonces habrá llegado el momento de introducir los modernos sistemas operativos, contables y de control financiero si se pretende que la empresa sobreviva.

No cabe duda que los sistemas y controles de gestión discuten en cuanto a su alcance y su grado de detalle, referente al de los empleados por las organizaciones de ámbito mundial, aunque el planteamiento básico es el mismo para ambos; por consiguiente, se debe prestar la máxima atención a una organización bien definida de las funciones; delimitar los mercados y adaptar a ellos el esfuerzo, el impulso publicitario y la distribución física. Por lo tanto, es posible que surjan interesantes oportunidad de penetración en mercados exteriores, lo que exigiría toda una serie de nuevas aptitudes; para lo cual se debe diseñar métodos de producción que garanticen la competitividad de los costos, al tiempo que se asegura el cumplimiento de los criterios de calidad impuestos por el mercado, y mantener el nivel de existencias lo más bajo posible, de forma que el capital comprometido se reduzca al mínimo pero quede asegurada una pronta entrega al usuario.

Es así que a medida que crezca la organización, los propietarios se verán enfrentados a todo un nuevo conjunto de problemas; las cuestiones que atañen a la imagen de la empresa exigen nueva atención a las relaciones con el público y la comunidad, las consideraciones fiscales y las reglamentaciones administrativas adquirirán cada vez mayor complejidad.

Motivo por el cual, para llevar el buen funcionamiento de la organización en todas las áreas, es indispensables optar por un criterio acertado en



cuanto a la puesta en práctica de las políticas sobre relaciones laborales y gestión de personal.

La automatización no sólo no ha reducido los problemas que se refieren a la dotación de personal y a la formación y motivación del mismo, sino que en algunos casos los ha multiplicado.

De esta manera, la organización en crecimiento se enfrentará a problemas desconocidos en lo que respecta a controles financieros, flujos de tesorería e información contable puntual. Es posible que la prosperidad de la organización resulte excesiva para su propia estabilidad: un repentino aumento de los servicios puede hacer imposible su financiación con los flujos de tesorería proyectados, y los procedimientos contables aplicados a la anterior escala de operaciones pueden no ser válidos para la tarea de controlar el pulso de las operaciones.

Todo equipo directivo de una organización tiene el objetivo de lograr generar el máximo de valor posible, es decir, que la institución tenga cada vez un patrimonio que valga más, este patrimonio abarca al capital humano y lo demás. Este valor de la organización viene representado por el valor de mercado de su activo; como es lógico, este debe ser igual al valor de mercado de su pasivo que, a su vez, es igual a la suma del valor del mercado de sus acciones más el valor de mercado de sus deudas.

Si se tiene en cuenta, en situaciones de normalidad, el valor del endeudamiento estará en equilibrio con el valor contable, es lógico asumir que la generación de valor en la empresa se verá reflejada en el aumento del valor de sus acciones o fondos propios. Dependerá de la evaluación, planificación y decisiones que el equipo directivo tome, respecto a la inversión, el financiamiento y el reparto de dividendos.

Por ello, Van (1995) indica que el “principal objetivo de la gestión administrativa es la maximización del valor de la organización para sus propietarios” (p.2).

Por lo tanto, se divisa que en la coyuntura latinoamericana es donde se desarrolla el proceso de estudio y perfeccionamiento de las teorías, métodos, enfoques y estrategias explicativas de la realidad en la gestión administrativa.

Dado que la gestión administrativa a través del tiempo ha sabido relacionar su condición para con los países desarrollados y subdesarrollados, para así tener perspectivas sobre temas referidos a gerencias que, en nuestra cultura, valores políticos y sociales sientas que la globalización ha tenido un factor importante en el desarrollo administrativo.

Puesto que en el análisis de nuestra realidad sobre gestión y administración está siendo revalorada de acuerdo a la especialidad en cuestiones de sector y territorio, donde se atiende los principios que son importantes en el área de gestión, siendo estas la unidad y diversidad.

Por consiguiente, dicho proceso de gestión administrativa se da a través un respaldo jurídico, siendo estas en primer lugar, el personal administrativo, que desempeñan diversas tareas y influencias para que se dé el camino a la verdad, dando así, el surgimiento de conceptos y procesos para obtener una correcta y eficiente administración para poder gestionar adecuadamente.

Por lo tanto, es imprescindible que el investigador se adelante a los procesos gerenciales teniendo en cuenta los conocimientos, la cultura y los valores que guían y dan sentido a su actuación profesional.

De ahí Méndez (2003) aporta que:

La personalidad del investigador siempre estará presente al momento de seleccionar los métodos, técnicas y recursos por emplear cuando se trata de investigar los problemas gerenciales de una organización, en tal sentido no hay paradigma o procedimiento metodológico investigado en el campo de la gestión de empresas que ponga en el análisis de los factores, la posibilidad de descontextualizar los hechos de la estructura personal del investigador, al contrario serán nulos y no se podrán interpretar correctamente (p.101).

Es así que se puede mencionar que la calidad sobre gestión y administración van a estar sujetos a investigación de gerencia aplicada, ya que al describir, explicar y poder predecir ciertos fenómenos económicos y hasta sociales; las acciones y relaciones organizacionales de la globalización, es imprescindible apostar por la investigación sobre las relaciones, las realidades e inclusive hasta de las condiciones en que los sujetos se relacionan con el proceso de gestión administrativa.

De este modo, para Donnelly, Gibson & Ivancevich (2006), señalan que:

Los gerentes modernos han reconocido que no es suficiente tener conocimiento o sabiduría ni intuición o experiencia para guiar el destino de una organización con éxito, en un mundo actual con escenarios tan cambiantes. Ellos han entendido y empezado a emplear la planificación estratégica, como herramienta que genera valor y eficiencia. Anteriormente en escenarios con dinámicas de una sociedad menos cambiante; se podían emplear procesos de planificación basados en datos y estadística, y en base a ello se

tomaban las decisiones sobre el curso de la organización, los servicios y las inversiones. Debido a que los factores que influían en la producción, servicios, y comercialización eran más o menos predecibles; permitía que se tomen decisiones acertadas, eso hoy en día sería muy riesgoso (p.6).

### **1.2.2 Eficiencia Logística**

González, (2015) considera que, en las actividades logísticas, existen formas de lograr que una empresa se posicione de una mejor manera en el mercado. Se trata de una dinámica muy simple, primero almacenar, transportar y cuidar muy bien de los productos, segundo; saber cómo, dónde, cuándo y en qué medio distribuirlos, tercero; adoptar estrategias de ventas y cuarto; asegurar que a los clientes sepan que están adquiriendo los mejores productos de calidad (p.03).

Se considera la empresa, sin importar su giro, se dedica a permanecer en el mercado, con el afán de poder mantener relaciones comerciales, pero también sumar a la logística como actividad imprescindible para seguir en el mercado brindando un buen servicio.

Plaza Unión Lima (2014) sostiene que la logística interna es el conjunto de actividades y acciones destinadas a ordenar y organizar los flujos de información y de materiales para llegar a tener el nivel correcto del servicio, buscando siempre el menor costo posible, y mientras se logre obtener más eficacia y eficiencia en la logística interna, entonces mayores serían los beneficios para la empresa.

La logística interna es una secuencia dinámica que reúne todas las acciones operativas dentro de la organización y por lo tanto se integra a la cadena de actividades que generan valor. Esto permite que se pueda acceder a un mundo de oportunidades donde se

puede obtener más ventajas significativas, adquirir mayor competitividad, y mejorar los procesos logísticos dentro de la organización (p.01).

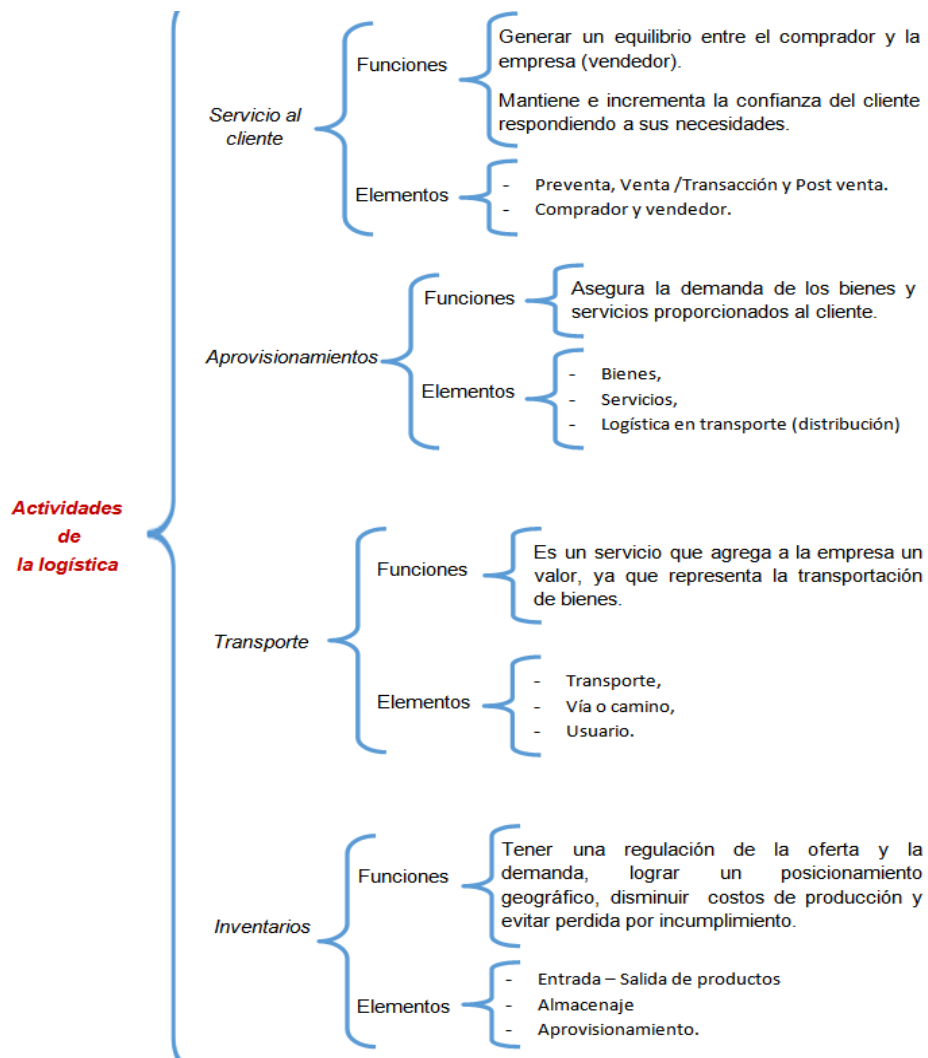
Se puede que la Logística dentro de una organización implica el conjunto de medidas, prevenciones y precauciones para el suministro del producto ideal en condiciones de óptima calidad deseada, distribuyéndola en el momento oportuno y en el lugar requerido, logrando un buen servicio, buena posición en el mercado, pero sin incrementar los costos.

Jamart (2010). La logística engloba diferentes actividades que se incluyen en las siguientes categorías:

- Generación de pedidos: Es el momento en que se determinan las ventas que tendrá el producto y se determina el tiempo y forma del proceso productivo. Aquí se genera los movimientos de la materia prima. La eficiencia del proceso productivo dependerá de las reglas establecidas para su elaboración.
- Ejército no apelo
- Gestión de inventarios: Determina los materiales en el proceso productivo incluida la mano de obra, como no es posible producir y vender de manera inmediata, se define la cantidad óptima de inventario y los métodos de entradas y salidas de materias primas; basados en la previsión de la demanda. En esta actividad se contempla: el tamaño del almacén, entradas y salidas de producto, o política de stock entre los principales.
- Almacenamiento: el tamaño, capacidad, dimensión y diseño del almacén, así como los recursos disponibles para la manipulación en el movimiento de materiales, son puntos clave para una buena gestión logística del almacén.
- Empaquetado del producto: el producto terminado se prepara para su futuro transporte con la documentación necesaria.

- Transporte: la decisión del medio utilizado para el transporte se determina en función del peso, volumen, plazo de entrega y destino final del producto. De este modo, el 85% de las exportaciones españolas por peso se realizan por vía marítima.
- Servicio al cliente: cada día los requerimientos de calidad son mayores, el tráfico, el desorden de una ciudad y los imprevistos hacen variar los tiempos de entrega y costos también se afectan por factores del intorno y del entorno, toda esta dinámica dificulta el servicio al cliente, por lo que es necesario optimizarlo a través del empleo de las tecnologías de la información y otras que deberá prever el departamento del servicio de atención al cliente (SAC).
- Gestión de la información: se analiza y utiliza la información que se ha registrado para la toma de decisiones de gestión para la mejora de prestaciones y servicios.

Es importante saber que dentro de la cadena logística los costos más elevados son imputados a la actividad de transporte y gestión de inventarios.



Por lo que se observa en la imagen anterior, es predeterminante que aquellos futuros profesionistas en logística, consideren que cada actividad es más amplia y que tienen relación con otros temas, como, por ejemplo, las TIC (Tecnologías de informaciones).

Morales (2010) señala que:

La logística es conjunto de acciones relacionadas entre sí, que un suministrador ofrece a un cliente con la finalidad de darle un producto en el lugar y momento adecuado y oportuno que asegure un uso correcto del mismo. Las actividades logísticas se coordinan con el

departamento de compras, cuyas actividades logísticas de servicio al cliente incluyen:

- a. Determinación de las necesidades y deseos del usuario en relación al servicio logístico.
- b. Determinación de la respuesta del cliente al servicio que se le ha dado.
- c. Establecimiento de los niveles de servicio al cliente.

Pau J., Navascués R., y Yubero M., (1998) señalan lo siguiente:

“...La logística en España es poco concreta. Salvo pocas empresas, donde la función logística está definida de forma integral y abarca todas las áreas involucradas en el movimiento de materiales; la mayoría ha estructurado la logística de diversas formas”:

- Responsabilidad sobre los almacenes productos terminados y transporte.
- Responsabilidad solo de servicio a clientes con dependencia del área comercial, y dominando a veces como administración comercial (p.11).

Su función a desarrollar por el área de logística va desde la intervención en la elaboración de las previsiones de la demanda, hasta la recepción de los productos por los clientes.

#### **El flujo de información:**

- Previsiones
- Gestión de ordenes
- Expedición de productos de los depósitos al consumidor
- Gestión de stocks de productos acabados
- Manutención de los depósitos de distribución



- Transporte de fábrica a los depósitos
- Acondicionamiento y embalaje
- Programación y fabricación
- Almacenes de fábrica
- Control de obra en curso
- Suministro a línea y transporte inter-fábrica
- Almacenes de materias primas
- Transporte de materias primas
- Gestión de stocks de materias primas
- Calculo de necesidades
- Aprovisionamiento (p.12)

**La logística integral pretende optimizar todos los recursos de la empresa:**

- Medios
- Instalaciones
- Equipo humano
- Stocks
- Información (p.13)

### **1.3 Investigaciones relativas al objeto de estudio**

#### **1.3.1 Antecedentes Internacionales**

##### **Sobre Eficiencia Logística**

Chamorro, V. y Lozano, J. (2010), en su tesis denominada; Análisis de la Eficiencia Logística en una Cadena de Abastecimiento con Optimización, para optar el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia, mediante un enfoque cuantitativo, propone como objetivo de este proyecto; el de medir y evaluar la eficiencia logística en los proveedores de una cadena de abastecimiento regional a través de indicadores tipo SCOR, y compaginarlos dentro de una optimización de los recursos, pretendiendo que se refleje efectivamente en el proceso de toma de decisiones de la cadena

de abastecimiento y en la productividad global de la misma. El modelo de optimización de la cadena de abastecimiento regional que se construirá, se va a estudiar indicadores de desempeño asociados principalmente a la flexibilidad, el costo, y la velocidad de atención del proveedor, que se unificarán junto con tópicos del proceso de producción. La metodología a emplear para este proyecto fue cuantitativa pues buscó medir y evaluar la eficiencia logística en cualquier eslabón de la cadena de suministro, seguido por una identificación, descripción y beneficios de los indicadores logísticos que se van a utilizar en el modelo de optimización de la cadena. En tercer lugar, se definirá la estructura del modelo de optimización a partir de un caso prototipo, en el cual se van a incluir los indicadores de eficiencia tipo SCOR. Luego, a partir de experimentaciones basadas en manejo de escenario, se perturbará el modelo de optimización, así como los indicadores de eficiencia, permitiendo esto concluir acerca de la robustez de los resultados y de la metodología empleada.

Flores, M. y Guardado, A. (2008). En su tesis doctoral “Diseño de una metodología para la logística de recolección de desechos sólidos en los distritos 4 y 5 del municipio de San Salvador” Universidad de El Salvador Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela de Ingeniería Industrial, para optar el Título de Ingeniero Industrial, mediante un enfoque cuantitativo desarrolla lo siguiente:

Objetivo: Diseñar una metodología para la logística de recolección de desechos sólidos en los distritos 4 y 5 del Municipio de San Salvador para mejorar el servicio actual, que permitan el incremento de la productividad y eficiencia.

El tercer apartado denominado Investigación de Campo: su finalidad consiste en obtener la información para poder elaborar un diagnóstico. En dicho apartado para la obtención de la información recolectada se usó la

investigación exploratoria y descriptiva, necesario para soportar el estudio.

El costo anual de la propuesta es de \$ 2, 430,340.58, donde dicho costo incluye todos los gastos necesarios para cubrir la generación de desechos sólidos actuales, con esto se determina que el costo por tonelada recolectada es de \$ 10.25.

Con el sistema propuesto se pudo determinar que existe un incremento de la productividad de 20.82%, esto debido a que el sistema se encuentra diseñado para cubrir los remanentes que no se logran recolectar en este momento.

El resultado de la razón beneficio costo fue un valor mayor que 1 por lo tanto el proyecto se puede considerar factible.

### **Sobre Gestión Administrativa**

Flores, O. (2013), en su estudio titulado; *“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013”* Nicaragua, para optar el grado de Magister en Gerencia Empresarial, indica que:

Dar un cuadro valorativo a los procesos administrativos y a la gestión de las empresas, para el buen funcionamiento de esta, es un indicador que la gestión empresarial referente a las cooperativas, se va ver limitada por las carencias en conocimientos de gestión y administración, ya que las directivas van a estar trabajando respecto a la cantidad de experiencias y el desgane de comprometerse con ello. Dando a entender que no existe un adecuado control de los procesos administrativos, ya que no respetan los proceso para poder obtener un buen rendimiento en la gestión administrativa.

Campos, S. (2011), en su tesis Doctoral denominada; *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de*

*Ibarra, en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*, Universidad técnica del norte, Ecuador, señala lo siguiente:

Cuyo objetivo fue proporcionar una herramienta de Gestión Administrativa a la biblioteca municipal “Pedro Moncayo”, donde se buscaba fortalecer la calidad de servicios y satisfacción de las necesidades de los usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado, sujetos de estudio. Fue una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca Pedro Moncayo, web, libros, revistas y otras fuentes de información.

Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analizó y se describe la realidad problemática a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información, en el afán de contribuir con la creación del Manual de la Gestión Administrativa para mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios, lo cual se requiere la participación directa de las autoridades municipales, personal de bibliotecas y así lograr que la comunidad imbabureña tenga bibliotecas con servicios de calidad.

Rivero, W. y Reyes, J. (2014), en su estudio denominado; Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos, en la Universidad Minuto de Dios, Bogotá, señala lo siguiente:

La investigación realizó como parte del programa académico optar al título de Tecnólogo en logística la cual fundamenta su estudio en la compañía Delipavo Ltda. Mediante este proceso, se identificó fallas en los actuales procedimientos de gestión logística, la propuesta de mejora, surge del diagnóstico y análisis de la información de los datos obtenidos en la implementación de herramientas de observación directa e indirecta como la aplicación de un manual de procedimiento, una orden de servicio y una

lista de chequeo y la implementación de un sistema de transporte denominado Food Truck, con el fin de ofrecer una solución que contribuye al mejoramiento de la gestión logística en el área de eventos de la compañía Delipavo Ltda, y obtener un beneficio económico y operativo a la empresa.

Conclusión: Por medio de la investigación cuantitativa y cualitativa, logro demostrarse que la gestión logística en el área de eventos, tiene falencias en sus procesos detectando diferentes problemáticas. Mediante análisis PCI se identificaron aspectos importantes en cuanto a la capacidad interna de la compañía, esto con el fin de desarrollar nuevas estrategias que permitan identificar los vacíos entre el desempeño y las metas propuestas.

Gallardo, P. (2005) en su tesis titulada “Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera”, en la Universidad Austreal de Chile, Señala lo siguiente:

El principal objetivo de esta investigación consistió en generar una propuesta de mejoras hacia la logística del departamento de abastecimiento de la empresa Multiexport Foods, utilizando herramientas de análisis con el fin de encontrar las causas que provocan los sectores críticos de dicha área en términos de gestión de procesos.

La presente investigación se realizó mediante el estudio de la literatura con respecto a los métodos y herramientas se utilizó la entrevista y la encuesta para saber el correcto funcionamiento y buenas prácticas de la logística dentro de la cadena de abastecimiento, por lo tanto, la metodología fue diseñada en base a los objetivos que se pretendían alcanzar a través de la presente investigación.

Para el uso de esta herramienta se utilizó un sistema de entrevistas no estructuradas las cuales fueron aplicadas a los distintos niveles

jerárquicos del departamento de abastecimiento, ya que se necesitaba conocer con detalle el flujo de procesos de cada área que compone el departamento desde los diferentes puntos de vistas.

Con respecto al primer objetivo específico se concluyó que usar técnicas Como las entrevistas no estructuradas como lo recomienda Valles (2014) y la observación participante la cual promueve Hellriegel y Slocum (2008), fueron fundamentales para tener información de primera fuente y así poder contrastar lo que se dice versus lo que realmente se hace. Es por esto que las entrevistas, revisión de antecedentes y observación, se logró establecer los procesos logísticos más relevantes en término de dificultad de gestión: área de bodega y transporte de la empresa.

### **1.3.2 Antecedentes Nacionales**

#### **Sobre Eficiencia Logística**

Cerdeña, M. & Escobar, A. (2015). En su tesis denominada; “Propuesta de un Modelo de Éxito en la Gestión Logística de las Pymes del Sector Textil - Materia Prima en Lima, Basado en la Consolidación y Mejora de las Buenas Prácticas de Ingeniería Industrial Aplicadas”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú, tuvo como objetivo diseñar un modelo de éxito para las pymes del Perú, pertenecientes al sector manufactura, rubro textil materia prima en Lima en la actualidad. Se tiene principalmente dos fuentes: los resultados de las encuestas aplicadas a las 35 empresas (consolidación de buenas prácticas) y la investigación de fuentes teóricas propuestas por los autores del CSCMP, Ronald Ballou, Doug Lambert, entre otros. A partir de la recolección de datos, se formuló el modelo de gestión logística que consiste básicamente en diseñar las políticas y las estrategias de todos los demás procesos logísticos, de manera que sea posible la adecuación del mismo según las características que se requieran en cada empresa individualmente. Es por esta razón que el modelo contempla la medición de indicadores de gestión, de forma que se pueda elegir o balancear los dos principales pilares de la gestión logística:

Calidad (traducida en el nivel de servicio ofrecido al cliente) y Eficiencia (los costos específicos y totales de la ejecución de las operaciones logísticas en las empresas investigadas).

Concluye en que la productividad es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción, utilizada como indicador para ver qué tan eficiente está siendo la empresa; es decir para lograr la utilización óptima de los recursos disponibles con el fin de obtener los resultados deseados. Así mismo, considerar la productividad como medio para lograr la eficiencia, permite que la empresa sea más competitiva, generen mayores ingresos, logre menores costos y pues mejore a lo largo de su existencia.

Riveros, D. (2015). En su tesis titulada “*Aplicación de la investigación de operaciones al problema de la distribución a una empresa de logística*”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, su estudio de enfoque cuantitativo indica lo siguiente:

El propósito de trabajo fue establecer las diferentes problemáticas de distribución de los productos que efectúa LDSC a los distintos puntos del país usando recursos escasos, lo que se ve reflejado en la eficiencia del recurso humano y la eficacia para la organización. El objetivo principal es mejorar la distribución en una empresa logística con el uso de la investigación de operaciones.

La herramienta de gestión planteada en el trabajo de tesis, permitió obtener resultados prácticos para la labor de la distribución, esto se pudo identificar por medio de las encuestas que se realizaron en la empresa de logística.

Conclusión: Las hipótesis, quedaron validadas por la obtención de los resultados en la meta de elegir la ruta que minimiza el recorrido de desplazamiento en la entrega de bienes, usando la investigación de

operaciones. La investigación de operaciones, es una buena alternativa para la solución de problemas en los procesos logísticos de distribución.

### **Sobre Gestión Administrativa**

Francisco, L. (2014), en su estudio titulado; *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú, indica que:

Al desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. El conocimiento y la aplicación de software permitieron administrar y gestionar. Además, será el inicio de una serie de acciones a realizar dirigidas hacia la mejora continua.

Las exigencias de los clientes respecto de la calidad de los productos son cada vez mayores. Asimismo, el mercado exige ser bastante competitivo en costos, por lo cual un elemento diferenciador será el que analizará la mejora en los procesos logísticos y eliminar todo lo que no genera valor, monitorear los sub procesos mediante gráficos de control, identificar y eliminar las causas con la finalidad de automatización de los procesos.

Finalmente, el sistema de gestión de almacén propuesto permita la fácil coordinación de información y distribución dentro del almacén que supera las expectativas del mercado local en un Operador Logístico generando un impacto positivo en la viabilidad económica tal como: VAN \$ 315,528.06 y TIR 97%, adicionalmente se logró desarrollar actividades logísticas de la empresa como: disminución de mermas en un 27%, los traslados de productos en un 43%.

Por tanto, tiene como ventajas: validar información de proveedores, disminuir niveles de inventario, agilizar rotación de artículos, plantear rutas



óptimas de distribución, coordinar efectivamente los recursos, espacios, personal entre otros.

Paredes, H. y Reátegui, P. (2016) en su estudio de nombre; Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016, para optar el grado de Licenciados en Administración de Negocios, en la Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, señalan que:

La implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa en el personal que labora en la empresa American Metal S.A.C. influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades gerenciales: manejo de liderazgo, manejo de dirección, manejo de personal, manejo interpersonal, buenas relaciones laborales, mejora competencias profesionales, mejor clima laboral, empresa competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y satisfacción de los usuarios: productos de calidad, cumplimiento con lo ofrecido. Asimismo, la capacitación empresarial y el fortalecimiento de las habilidades gerenciales influyen significativamente en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C.

De igual manera, la capacitación empresarial relaciones laborales influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. Además, se concluye afirmando que la capacitación empresarial satisfacción de los clientes influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C.

Roque, J. (2016) en su tesis denominada; Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín”, para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Chiclayo, tuvo como finalidad implementar un plan de estrategias de gestión administrativa que ayude a la empresa decoradora

de interiores a mejorar la atención al cliente.

Para lo cual se utilizó como instrumento a la encuesta basada en la escala de Likert. Después de aplicado los instrumentos y la recolección de los datos, se obtuvo los resultados a través del programa SPSS versión 21, el cual permitió poder concluir que las Estrategias de Gestión Administrativa van de la mano con la Atención al Cliente; permitiendo que todos los trabajadores de la empresa conozcan bien de ella y lo que quiere lograr y así estar en las mejores condiciones de atender bien al cliente y de prestar un buen servicio.

#### 1.4 Marco Conceptual

- **Administración:** Es esencialmente dirigir grupo humano cualquiera y organizar las actividades que realiza o pretende realizar. “Es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados” (Rodas Huertas Javier, 2012, p.04).
- **Comunicación:** “La comunicación es, por tanto, la realización de todo un sistema de relaciones humanas en diferentes niveles. Es un modo de realización de todo un sistema de relaciones sociales que tiene lugar a través de los contactos directos e indirectos de las personalidades y los grupos en el proceso de su actividad social” (Velásquez Solangel 2004, p.05).
- **Coordinación:** “Es la sincronización ordenada de los esfuerzos para adecuarlos en cuanto al monto, tiempo y dirección al ejecutarlos a fin de que resulten de ellos las acciones unificadas y armónicas que atiendan al logro del objetivo establecido”. (Huezo Flores - 2009, p.06).

- **Eficiencia:** “Utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (Chiavenato, 2004, p.14).
- **Eficiencia laboral:** Cuando el tiempo estimado para la realización de cierta actividad comulga con el tiempo empleado para realizarla, se dice que existe eficiencia laboral (Núñez P., 2016).
- **Eficiencia Logística:** Se refiere a la forma en que una empresa realiza sus actividades logísticas con eficiencia. Se refiere normalmente al movimiento de objetos físicos e información vital (Lacoma, 2018).
- **Estabilización profesional:** “Un trabajador se considera estabilizado cuando tiene una baja probabilidad de recibir futuras tareas profesionales con mayor responsabilidad. La mayoría de las personas situadas en la mitad de su vida laboral están cercanos a la estabilización” (Zamora, 1998).
- **Estrategia:** “Alude a conjunto de técnicas, procedimientos, objetivos y acciones para lograr un propósito institucional” (Elizondo Cárdenas 2000, p.04).
- **Gerencia:** “Es un proceso de coordinación de una institución por medio del ejercicio de habilidades directivas encaminadas a planificar, organizar, coordinar y evaluar la gestión estratégica de aquellas actividades requeridas para alcanzar la eficiencia administrativa” (Garces Andreina, 2013 p.01).
- **Gestión Administrativa:** “Es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar

y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (Real Academia, 2000).

- **Logística:** “Es una función operativa muy 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 su distribución a los clientes” (Ferrel, Hirt, Ramos, Adriaenséns y Flores 2004, p.282).
- **Plan Estratégico:** “es un proceso que tienen por objetivos que van a desarrollar los encargados de una institución o empresa para determinar procesos que involucren a todos los estratos de la empresa o institución.” (Sallenave, 1991).
- **Productividad:** “Describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas”.
- **Proyección profesional:** “Son las proyecciones o metas que nos proponemos desde que empezamos nuestra vida universitaria, la elección profesional se escoge en el momento de la adolescencia y es desde este punto que comenzamos a pensar en cómo será nuestra vida de ahora en adelante y que proyecciones debemos tener para ser unos excelentes profesionales” (Gonzales L.S/A).
- **Reconocimiento:** “Acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas” (Merino M., 2011).

## **Capítulo II: El problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

### **2.1 Planteamiento del Problema**

#### **2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

La idea de esta investigación surge por la gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno. El fin específico es ver si su gestión administrativa en la Casa Militar tiene en cuenta su desarrollo en la eficiencia logística en el entorno población de su área de influencia.

El Palacio de Gobierno del Perú, se les conoce con diferentes nombres y ha hospedado a ilustres personajes, desde Francisco Pizarro hasta el rey de España Juan Carlos I de Borbon, también a los Libertadores Don José de Sanmartín y Simón Bolívar.

Además del presidente de la república, trabajan ahí unas 200 personas.

La gestión administrativa como la misma palabra nos indica

“Es la forma en que se utilizan los recursos para conseguir los objetivos deseados, y un funcionamiento que se realiza a través de 04 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control”.

En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta, la integración del personal. Esta última función se ha agregado porque se supone que un emprendimiento es desarrollado por un grupo de personas y la forma cómo trabajen esta armónica, coordinada y eficientemente; influye en los resultados que se puede obtener. También se puede ver como un conjunto de actividades que se realizan para gerencia una empresa, donde se puede aplicar a todo tipo de emprendimientos

(personales, laborales, educativos y otras).

El Departamento de gestión administrativa debe trabajar para lograr la sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable. Las operaciones de gestión administrativa deben mantener un enfoque en todas las áreas con igual de importancia. Entre ellas se debe manejar el área de logística ya que se encarga dentro de las actividades que permiten tener un mejor posicionamiento, la dinámica es muy sencilla, cuidar los productos, saber cómo, dónde y en qué medio distribuirlos, realizar estrategias de y asegurar que a adquieran los mejores productos de calidad.

Esta gestión incluye: proponer, planificar, dirigir y controlar áreas de administración en el Palacio de Gobierno.

Washington State University (2015). La eficiencia logística se refiere a cómo una empresa que lleva a cabo sus operaciones con eficiencia. Logística típicamente se refiere al movimiento de objetos físicos e información vital. Un negocio con una buena logística puede realizar un seguimiento de los envíos de productos y mover productos o información rápidamente a los lugares correctos. Esto tiene varias consecuencias importantes sobre la comercialización, la cual a menudo se relaciona con las estrategias de logística.

La Casa Militar de Palacio de Gobierno del Perú, es el lugar de residencia del Presidente de la República y uno de los lugares más importantes de nuestro país, tanto por ser sede del Poder Ejecutivo como por su atractiva arquitectura el cual atesora valiosos objetos en su interior. Contando con los siguientes salones principales: El Gran Hall (Antesala de Palacio de gobierno), Salón Dorado (Galería de los Espejos), Salón Túpac Amaru (Anteriormente Salón Francisco

Pizarro), Salón de los Embajadores, Salón Basadre (Exhibición de dos antiguos carruajes) y Salón de la Paz (El Gran Comedor).

## **2.1.2 Definición del Problema**

### **2.1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?

### **2.1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo la planeación y dirección administrativa influye en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?
- b) ¿En qué medida la organización en el cumplimiento de metas influye en los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?
- c) ¿Cómo la ejecución y el control influye en el transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?

## **2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

La finalidad del presente estudio es realizar una aproximación de la aplicabilidad del principio de oportunidad en una sede de la Casa Militar de Palacio de Gobierno, de manera que se pueda obtener datos que establezcan mecanismos para sus mejoras o reforzamiento en la Casa de Gobierno, de igual manera que sirva de apoyo en zonas donde no se haya implementado o existan

problemas en su aplicación. La cadena de abastecimiento debe ser óptima y eficiente, la cual significa que siempre debe buscar un abastecimiento continuo y a largo plazo buscando la eficiencia logística, siempre respaldada por la una eficiente gestión administrativa en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## **2.2.2 Objetivo General y Específicos**

### **2.2.2.1 Objetivo General**

Determinar si influye la gestión administrativa en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

### **2.2.2.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar si influye la planeación y dirección en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.
- b) Verificar sí, influye la organización en el cumplimiento de metas en los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.
- c) Establecer sí, influye la ejecución y control en el transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## **2.2.3 Delimitación del Estudio**

### **2.2.3.1 Delimitación espacial**

La investigación se abordó en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.



### **2.2.3.2 Delimitación temporal**

La investigación, se llevó a cabo entre los meses de enero a julio del 2018.

### **2.2.3.3 Delimitación social**

La investigación se llevó a cabo al personal que trabaja en el área de logística de la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## **2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

### **➤ Justificación**

El presente estudio se justifica porque permitirá hacer una aproximación objetiva a fin de conocer cómo influyen gestión administrativa en la logística de la Casa Militar de Palacio de Gobierno; y según los resultados que se obtenga permitirá determinar el punto de quiebre de las dos variables a fin de mejorar los niveles de esta gestión. Asimismo, la logística se maneja de una forma estratégica del movimiento, almacenaje de la producción y materiales, para realizar la distribución de manera eficaz, a través del proveedor.

La investigación propuesta es factible realizarla académicamente ya que existe bastante información teórica para desarrollar el marco teórico y la parte operativa de la investigación, contendrá un conjunto de acciones y actividades para planificar y orientar la gestión administrativa en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, para una toma de decisiones eficaces y una ejecución efectiva.

### ➤ **Importancia**

La importancia del presente estudio radicará en la aplicación de la metodología de la investigación, para lograr obtener información objetiva que permita ser empleada como fuente a futuros trabajos de investigación referentes al tema de estudio. Debido a que el objeto de esta investigación es enfrentar asuntos de la organización, dirección, ejecución y control de la influencia en la eficiencia logística de la Casa Militar Palacio de Gobierno, a partir de la identificación de las causas.

## **2.3 Hipótesis y Variables**

### **2.3.1 Supuestos teóricos**

Mediante el presente estudio, supuestamente permitirá conocer los diferentes pasos en la gestión administrativa y en la eficiencia logística. Es decir, que sea considerada como un sistema, a fin de alcanzar una optimización, donde se planee y organice de forma correcta para obtener los mejores resultados.

Determinaremos si, la proyección y dirección administrativa influye en el control de inventarios de la Casa Militar Palacio de Gobierno.

Los inventarios son parte fundamental en el desarrollo interno de cualquier organización, "... Puesto que, gracias a su buen manejo y planificación, se puede implementar una flexibilidad en las operaciones que se realizan en cuanto al control en la fabricación y comercialización de las mercancías" (Silva Helena 2010).

Verificaremos si la organización en el cumplimiento de metas influye en los pedidos y almacenamiento de la Casa Militar Palacio de

Gobierno.

La logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Para ello es necesaria una organización (Promover la gestión de almacenes con eficiencia, eficacia y economía; Asegurar el flujo constante) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros (Domingo H. Celis 2016).

Estableceremos si la ejecución y el control administrativo influyen en el transporte y entrega de los insumos de la Casa Militar Palacio de Gobierno.

Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: "...El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p.610).

## **2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas**

### **2.3.2.1 Hipótesis Principal**

La gestión administrativa influye significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

### **2.3.2.2 Hipótesis Específicas**

- a) La planeación y dirección influye significativamente en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.
- b) La organización en el cumplimiento de metas influye significativamente en los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

- c) La ejecución y control influye significativamente en el transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

### 2.3.3 Variables e Indicadores

#### Variable X

##### a) **Gestión Administrativa:**

El Departamento de Gestión Administrativa trabaja para lograr la sinergia planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización e implementar las metas, sistemática, transparente eficaz y responsable.

*“Para fortalecer su interface de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino también trabaja en coordinación con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación caminen sin problemas” (www.icdf.org.tw).*

#### Variable Y

##### b) **Eficiencia Logística:**

Por lo tanto, la logística busca administrar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios. Así como todo el flujo de información asociado a través de la planeación, la organización y su canal de distribución de transporte y entrega. Se encauza de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es

maximizada en término de costos y efectividad (Angulo, Julio C. 2006).

### Definición operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>X</b> Gestión administrativa	(X <sub>1</sub> ) Planeación y dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ejecutan los planes establecidos a corto plazo</li> <li>• Se identifican las necesidades de la casa militar</li> <li>• Se cumplen las metas y objetivos de mediano plazo que alcancen los de largo plazo</li> </ul>
	(X <sub>2</sub> ) Organización en el cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se priorizan las necesidades</li> <li>• Se determinan los objetivos</li> <li>• Se dan y cumplen las pautas para lograr objetivos de gestión</li> </ul>
	(X <sub>3</sub> ) Ejecución y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se supervisan las actividades del personal logístico</li> <li>• Se realizan las actividades planeadas</li> </ul>
<b>Y</b> Eficiencia logística	(Y <sub>1</sub> ) Control de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se determinan las cantidades exactas en almacén.</li> <li>• Se determinan las cantidades en los estantes del vendedor.</li> <li>• Esta el material disponible</li> </ul>
	(Y <sub>2</sub> ) Pedidos y almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reciben correctamente los insumos</li> <li>• Se comprueba la calidad de productos</li> <li>• Se transmiten las órdenes de compra a los indicados</li> </ul>
	(Y <sub>3</sub> ) Transporte y entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegan a su destino los productos</li> <li>• Se cumple el tiempo de entrega</li> <li>• La movilidad es eficiente</li> </ul>

## Capítulo III: Metodología

### 3.1 Tipo y nivel de investigación

#### 3.1.1 Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como: aplicada “es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo”. Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situación estudiada (Tamayo, 2004, p.43).

**Enfoque cuantitativo:** “...En este proceso se utilizó las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados. La investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de probar la teoría al describir las variables (investigación explicativa). Examinar relaciones entre las variables y determinar interacciones causa-efecto entre variables” (Sampieri, 2007).

#### 3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel explicativa, ya que tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Son aquellas que parten de una situación problema o conocimiento presente para luego indagar posibles causas o factores asociados que permiten interpretarla (Félix 2012, pág. 03). Esta investigación

permite investigar la gestión y la administración que influye en su eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## 3.2 Población y Muestra

### 3.2.1 Población

Según Bernal (2006). "...La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencias o bien unidad de análisis" (p.61).

La población estuvo conformada por 200 integrantes militares (EP, MGP y FAP), que laboran en la Casa Militar Palacio de Gobierno.

### 3.2.2 Muestra

Bernal (2006) manifiesta que la muestra "...Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio" (p.165).

Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizará el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza (1.96).

- p: Personal que labora en el área de logística de la Casa Militar Palacio de Gobierno que no está de acuerdo con la gestión administrativa (Se asume P = 0.5).
- q: Personal que labora en el área de logística de la Casa Militar Palacio de Gobierno que si está de acuerdo con la gestión administrativa (Se asume Q = 0.5).
- E: Margen de error 5%
- N: Población
- n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra a seleccionar será:

$$n = \frac{(200) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(200) (0.06)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

- n: Luego del cálculo correspondiente el tamaño de la muestra es 132 integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

### 3.3 Diseño a utilizar en el estudio

Kerlinger define la investigación no experimental o “*Ex post facto y Explicativa*” como:

*“...Una investigación sistemática empírica, en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes”* (kerlinger, 1988; p.394)

Diseño Específico: Ex post fuente: M = OY (f) OX

M = Integrantes militares



- Oy = Eficiencia logística  
(f) = en función de  
Ox = Gestión administrativa

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### ➤ TÉCNICAS

- **Investigación documental:** Es un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio (Bernal, 2006).
- **Encuesta:** Se define como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población (Zapata, 2005).

#### ➤ INSTRUMENTOS

- **Fichas bibliográficas:** se recoge de manera ordenada y paralela los datos recolectados, siendo estos datos con el fin de identificar datos que sirvan para el estudio a investigar, siendo estos de libros y artículos que van a estar relacionados a responder las preguntas y objetivos de la presente investigación.
- **Formulario de encuesta:** aquí se organizan ordenan toda documentación relacionada a la recolección, siendo estos documentos den respuesta a las variables, problemas de investigación, además se estructura encuestas de tipo estructurales y semiestructúrales, escalas Likert u otras (Borda, TUESCA y Navarro, 2009).

### **3.5 Procesamiento de Datos**

En el procesamiento de datos se lleva a cabo la relación, y establecimiento de características, pues aquí se analiza todos los fenómenos que se encontraron en los datos recolectados. Donde las técnicas e instrumentos van a tener un papel importante, ya que se utilizará los medios para poder procesar la información y se determinará a través de las técnicas el tipo de análisis, siendo esta empírica. Pues al momento de la interpretación se va a dar una reconstrucción del método teórico-conceptual, pue el fenómeno se va explicar mediante el dialogo e interpretación entre los datos recolectados y la teoría (Yuni J, Urbano C., 2006).

El trabajo de investigación proceso los datos conseguido de las diferentes fuentes: por intermedio de las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Proceso computarizado con Excel

## **Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados**

### **4.1 Presentación de los resultados**

El propósito de responder los problemas planteados, así como alcanzar los objetivos trazados al inicio de la tesis; se registró y procesó la pesquisa obtenida del informe aplicado. Además, utilizando el programa Excel, se elaboraron cuadros y gráficos, para una más clara entendimiento de los resultados.

Según la jerarquía de las preguntas formuladas, a continuación, se presentan un total de 12 tablas de resultados. El análisis y comentarios de los resultados se realizan en función a la tendencia arrojada en cada tabla, es decir, solo se desarrolla el comentario en base a la alternativa que alcanzó mayor porcentaje en cada ítem.

**Tabla N° 1:**

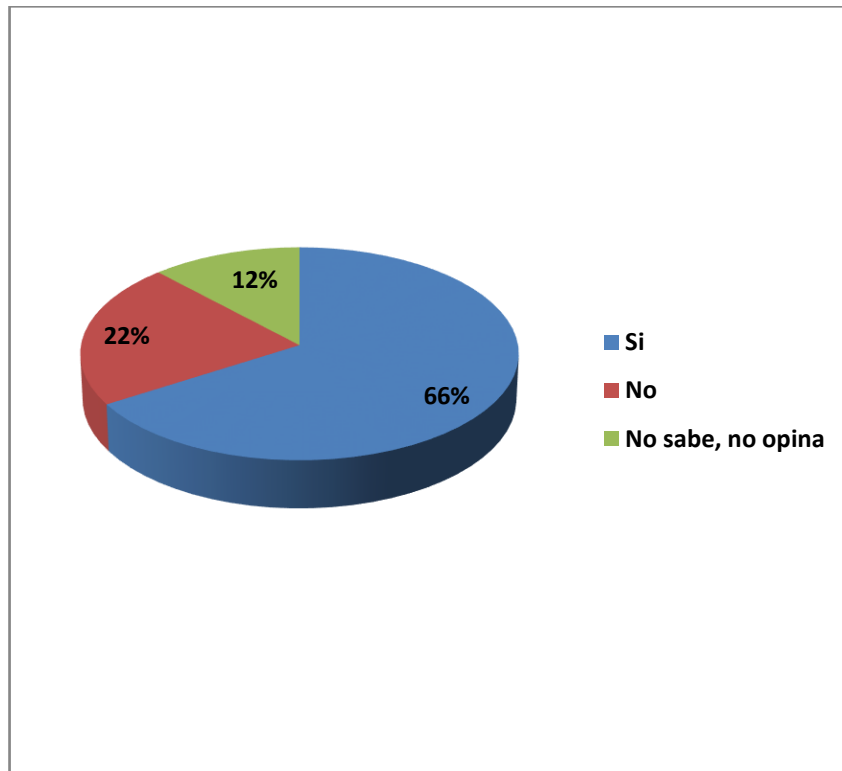
A corto y largo plazo se realizan los planes establecidos.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	85	76
No	31	18
No sabe, no opina	16	6
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 1 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

Realizando el análisis de la información que nos muestra la interrogante, se encuentra que el 76% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 18% señalaron que no y el 6% restante no sabe, no opina.

**Figura N°1**



**Fuente:** Elaboración propia a través de los resultados del cuadro N°1

Por otro lado, la figura 1, indica que los planes en los plazos establecidos en el Palacio de Gobierno del Perú a corto plazo logrando formular uno o más planos para alcanzar metas y objetivos a ser alcanzados orientando las acciones a largo plazo, en cuanto a la gestión administrativa. Finalmente expresa los resultados de un proceso de planeación concertado en la eficiencia logística y define los objetivos en la Casa Militar.

**Tabla N°2:**

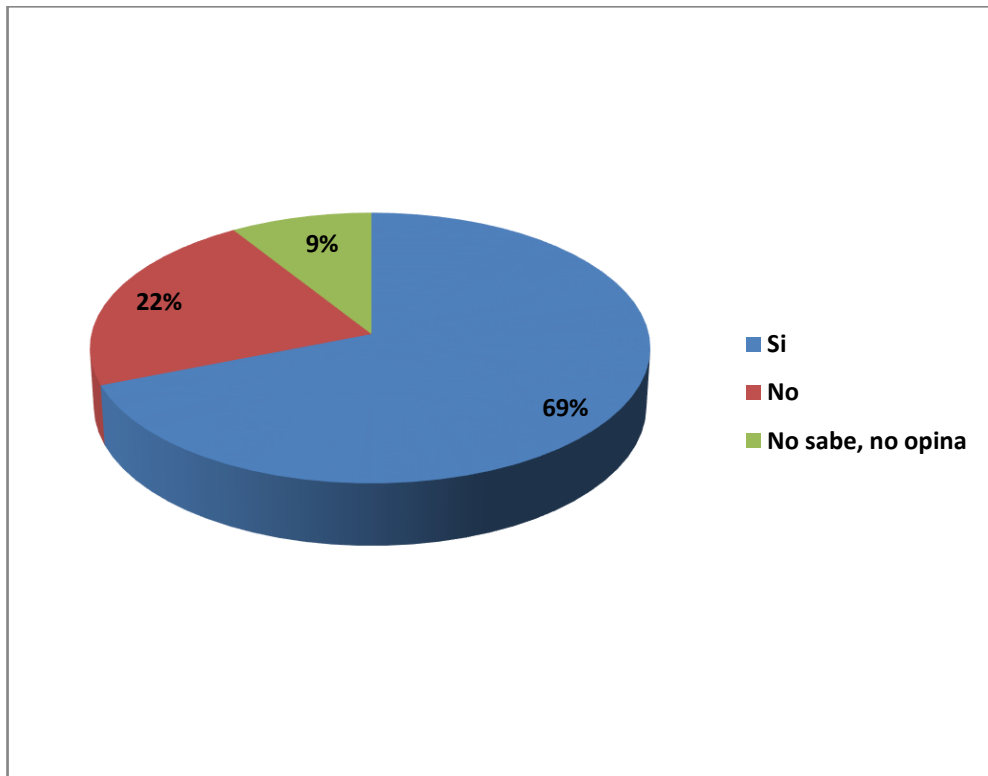
Identifica las necesidades en Casa Militar de Palacio de Gobierno.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	85	69
No	33	22
No sabe, no opina	14	9
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 2 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

Referente a los resultados que nos han brindado el muestreo y la gráfica de la interrogante, aclaramos que el 69% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 22% fueron de opinión contraria y el 9% restante no sabe, no opina respecto al tema planteado

**Figura N° 2**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N°2

Asimismo, en base a la información resultante observamos que la mayoría fue de la opinión que, es necesario identificar las necesidades en Palacio de Gobierno del Perú a través del cumplimiento de las fases de la gestión y la administración como: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Tabla N°3:**

Cumplimiento de las metas establecidas.

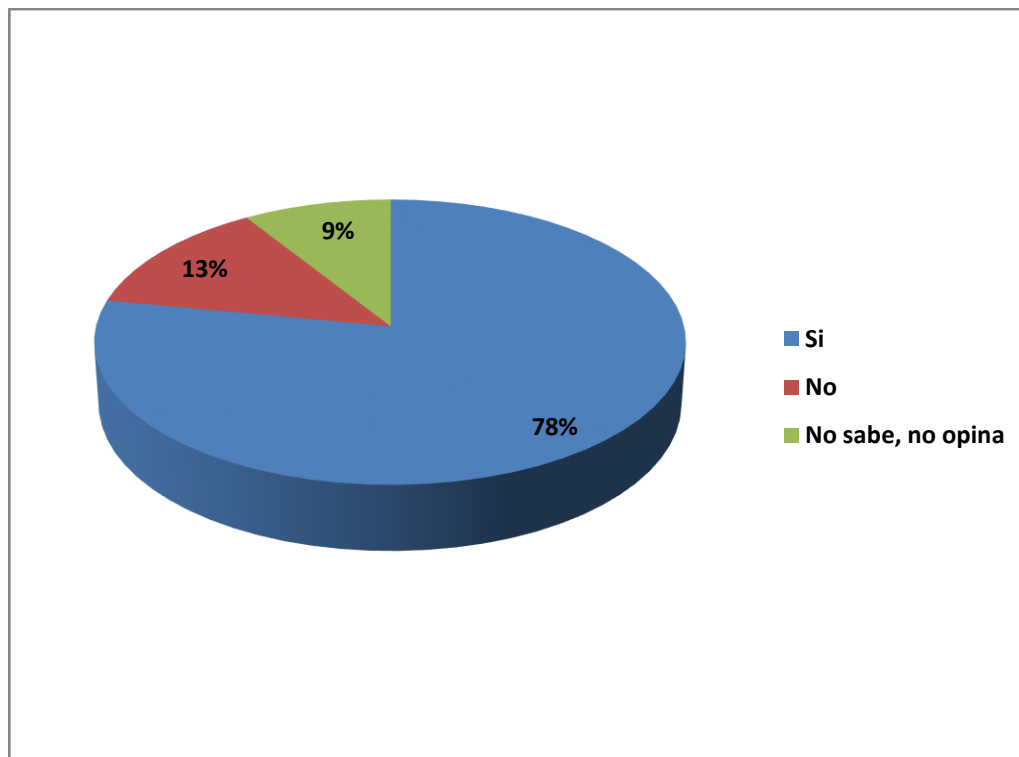
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	95	78
No	27	13
No sabe, no opina	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 3 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

De acuerdo al cumplimiento de las metas establecidas arrojaron que los encuestados tienen un promedio del 78% opinaron que, si están de acuerdo con la interrogante, mientras que el 13% señalaron que no compartían lo mismo que la primera alternativa y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina. Sumando de esta manera el 100% de la muestra.



**Figura N°3**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 3

La información recaudada dice que, en su mayoría fueron de opinión que se están cumpliendo las metas establecidas por la gestión administrativa, como la aprobación del informe anual de gestión de Gerencia, la aprobación del Orgánico funcional, la revisión y presentación el POA anual a Directivos, revisión y publicación de PAC anual. Logrando que al menos el 80% de las metas de las unidades operativas, eficiencia logística y de gestión administrativa, se cumplen de acuerdo a lo planificado.

**Tabla N°4:**

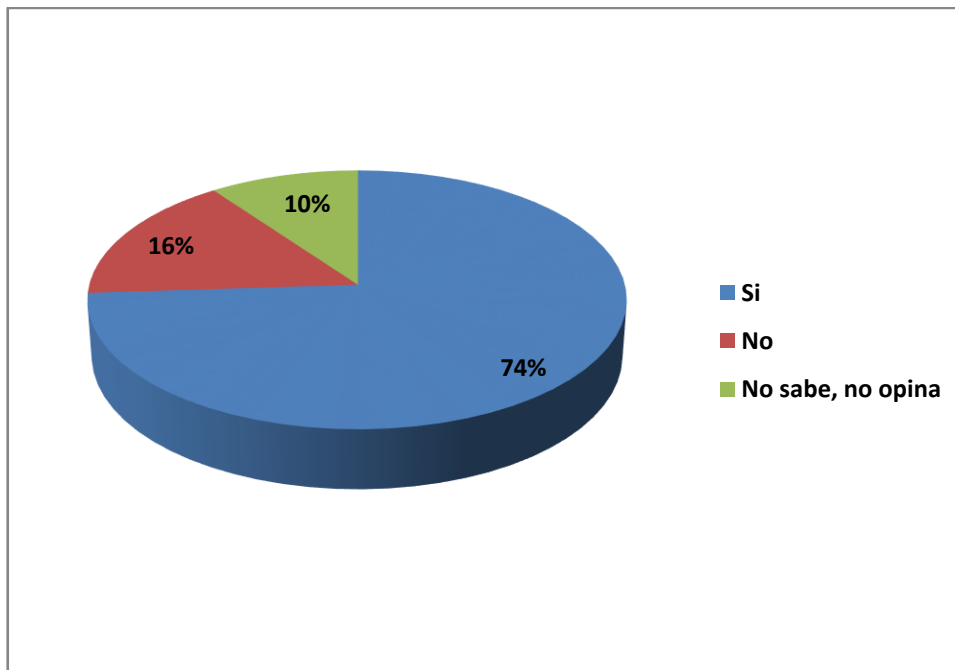
Pautas necesarias para los cumplimientos de objetivos por la gestión administrativa

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	88	74
No	26	16
No sabe, no opina	18	10
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 4 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

En las pautas necesarias para los cumplimientos de los objetivos por la gestión administrativa se puede observar que el 74% de los encuestados fueron e la opinión que sí, mientras que el 16% que no, y el restante que sería el 10% no sabe, no opina al respecto. Llegando el 100% de la muestra.

**Figura N°4**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 4

Analizando la información podemos concluir que la gran cantidad de los encuestados fueron de opinión que se han establecido las pautas necesarias para los cumplimientos de objetivos por la gestión administrativa; como apoyar, supervisar, controlar, revisar y validar la ejecución de los compromisos y obligaciones contractuales. Asimismo, atender de manera oportuna los requerimientos de la gestión administrativa y desarrollar una gestión integrada en la eficiencia logística, manteniendo actualizado los planes de contingencia.

**Tabla N°5:**

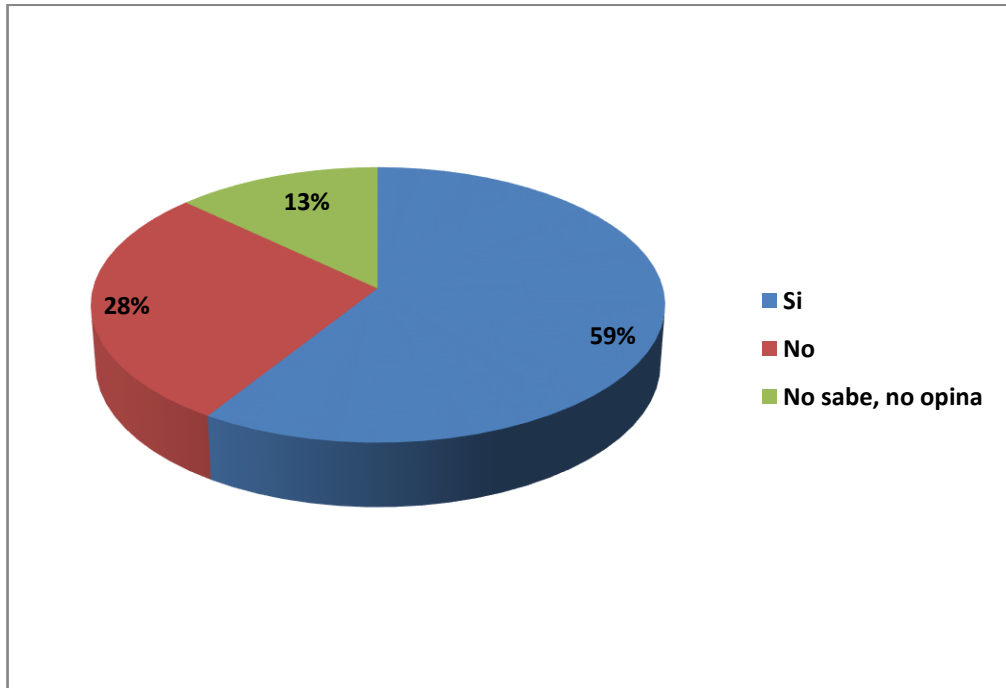
Se ejecutan los planes como se han planeado dentro de la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	75	59
No	39	28
No sabe, no opina	18	13
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 5 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

Respecto a los resultados de la anterior pregunta observamos que el 59% de los encuestados fueron de opinión positiva respondiendo que sí, mientras que el 28% fueron de opinión contraria que no, y el resto de los encuestados que serían el 13% no saben, no opinan respecto al tema. Sumando así la totalidad de la muestra analizada.

**Figura N°5**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 5

Analizando la información podemos concluir que gran cantidad de los encuestados fueron de opinión que se ejecutan los planes como se han planeado dentro del Palacio de Gobierno del Perú, organizando los medios humanos, controlando la adecuada ejecución y el control del riesgo y finalmente concluyendo para obtener la aceptación en la eficiencia logística en la Casa Militar de Gobierno.

**Tabla N°6:**

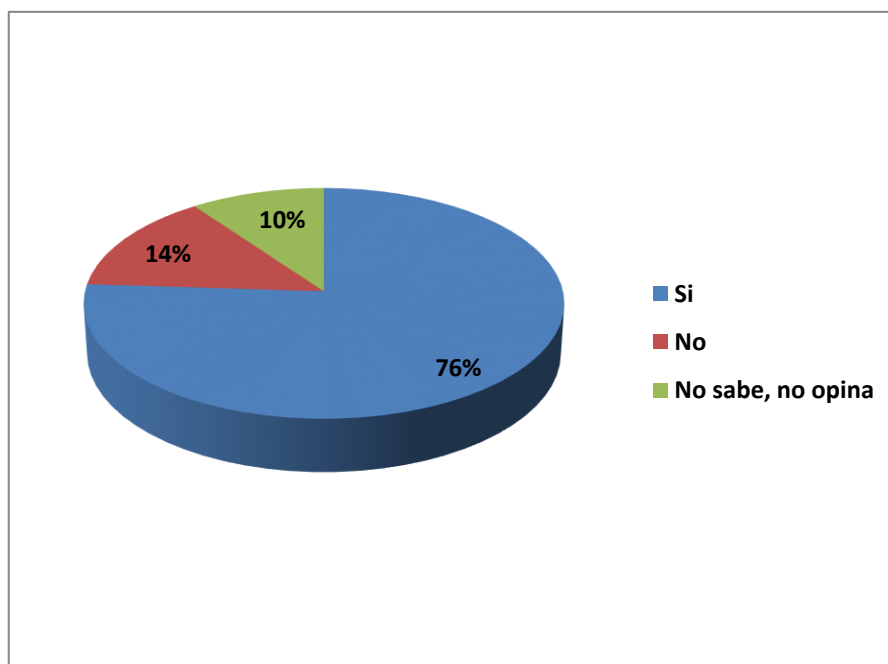
Se supervisan correctamente las actividades designadas al personal de logística de la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	81	76
No	32	14
No sabe, no opina	18	10
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 6 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

El análisis que se le ha hecho se puede observar que el 76% de los encuestados respondieron de forma positiva con un sí, mientras el 14% dijeron que no, y finalizando con el 10% que no saben, no opinan al respecto. Planteando el 100% de la muestra analizada.

**Figura N°6**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 6.

Analizando la información podemos concluir que la mayoría de los encuestados fueron de opinión que si se supervisan correctamente las actividades designadas al personal de logística de la Casa Militar de Palacio de Gobierno, porque es una manera de dirigir, brindar apoyo y de mantenerse informado sobre las actividades que están bajo su responsabilidad; supervisando la formación del personal, la asignación y gestión administrativa, asegurándose de que los objetivos sean llevados a cabo correctamente.

**Tabla N°7:**

Es importante determinar la cantidad de insumos que hay dentro de los almacenes de la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

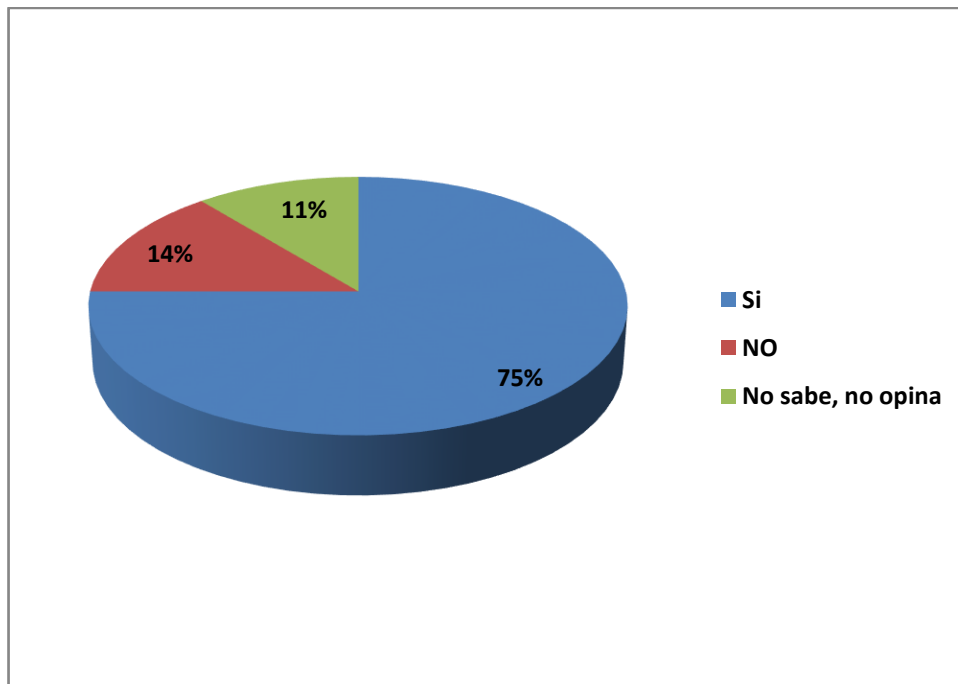
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	95	75
No	26	14
No sabe, no opina	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 7 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

Al determinar la cantidad de insumos que hay dentro de los almacenes de la casa militar de palacio de gobierno pudimos observar que la mayoría de los encuestados que son el 75% respondieron que sí, mientras el 14% respondieron que no, restando el 11% los cuales indican que no saben, no opinan respecto al tema indicado. Llegando así al 100% de la muestra analizada.



**Figura N°7**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 7.

Analizando la información, podemos concluir que la mayoría de los encuestados fueron de opinión que es importante determinar la cantidad de insumos que hay dentro de los almacenes del Palacio de Gobierno, para tener un control de inventario y saber lo que falta para una buena gestión administrativa.

**Tabla N°8:**

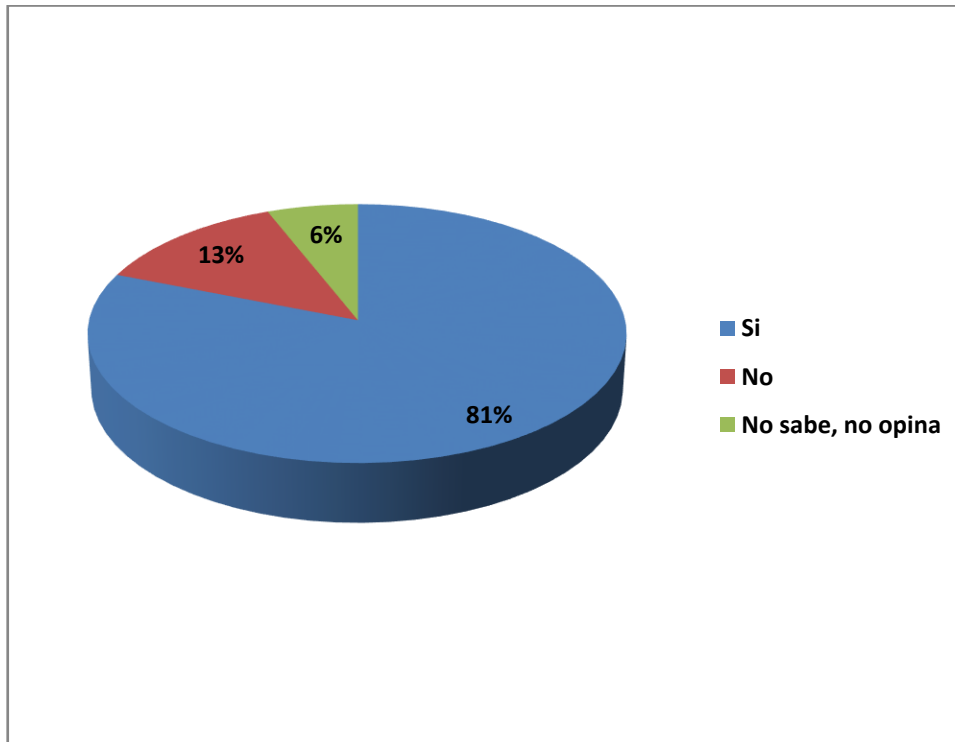
Se hace un conteo eficiente del material disponible para la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	110	81
No	12	13
No sabe, no opina	10	6
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 8 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

Según los porcentajes que se hace en el conteo eficiente de materiales disponibles para la casa militar de palacio de, la gran mayoría que son el 81% fue de opinión que sí, y la parte opuesta fue del 13% indicando que no, y para finalizar la totalidad de la muestra el 6% indicaron que no saben, no opinan al respecto.

**Figura N°8**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 8.

Analizando la información podemos concluir que gran parte de los encuestados fueron de opinión que demuestra que se hace un conteo eficiente del material disponible para el Palacio de Gobierno, porque de esta manera y con la ayuda del inventario tenemos una buena eficiencia logística y buena administración.

**Tabla N°9:**

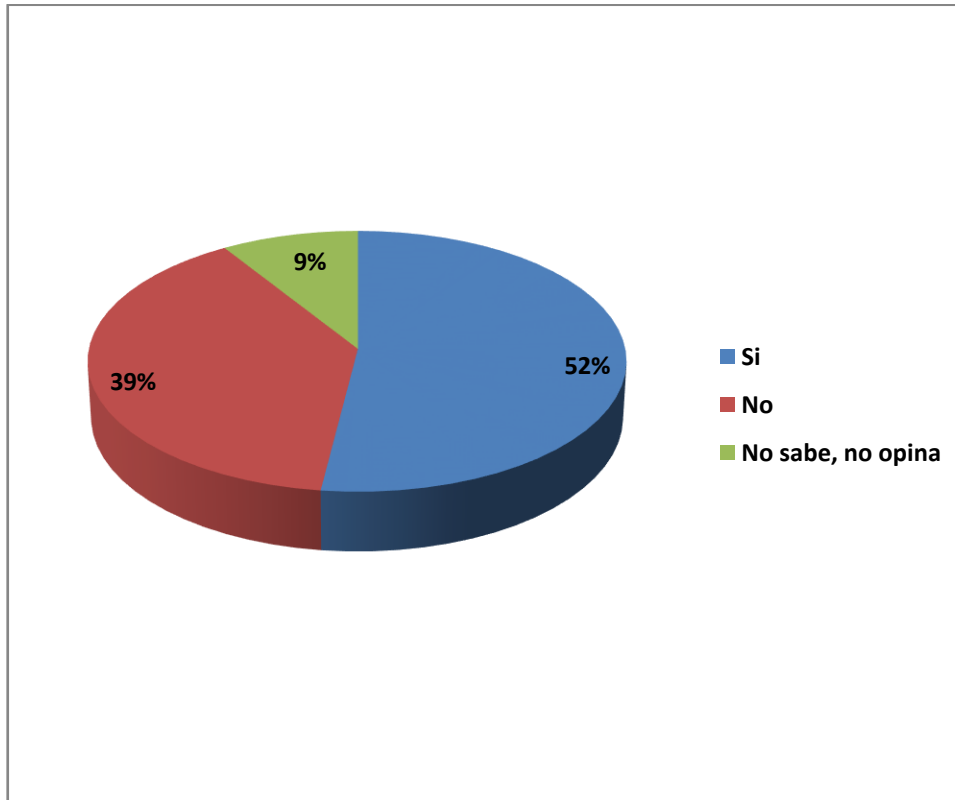
Proveedores que den precios rentables.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	69	52
No	53	39
No sabe, no opina	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 9 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

La presentación de la parte del cuadro porcentual nos indica que el 52% de los encuestados han respondido que sí, y la parte opositora que el 39% han dicho que no a la interrogante, y por último el 9% no saben, no opinan respecto al tema. Llegando al 100% de la totalidad de la muestra.

**Figura N°9**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 9.

Analizando la información podemos concluir que gran parte de los encuestados fueron de opinión que se buscan proveedores que den precios rentables a bajos costos para la Casa Militar de Palacio, de esta manera para poder llevar una buena gestión administrativa.

**Tabla N°10:**

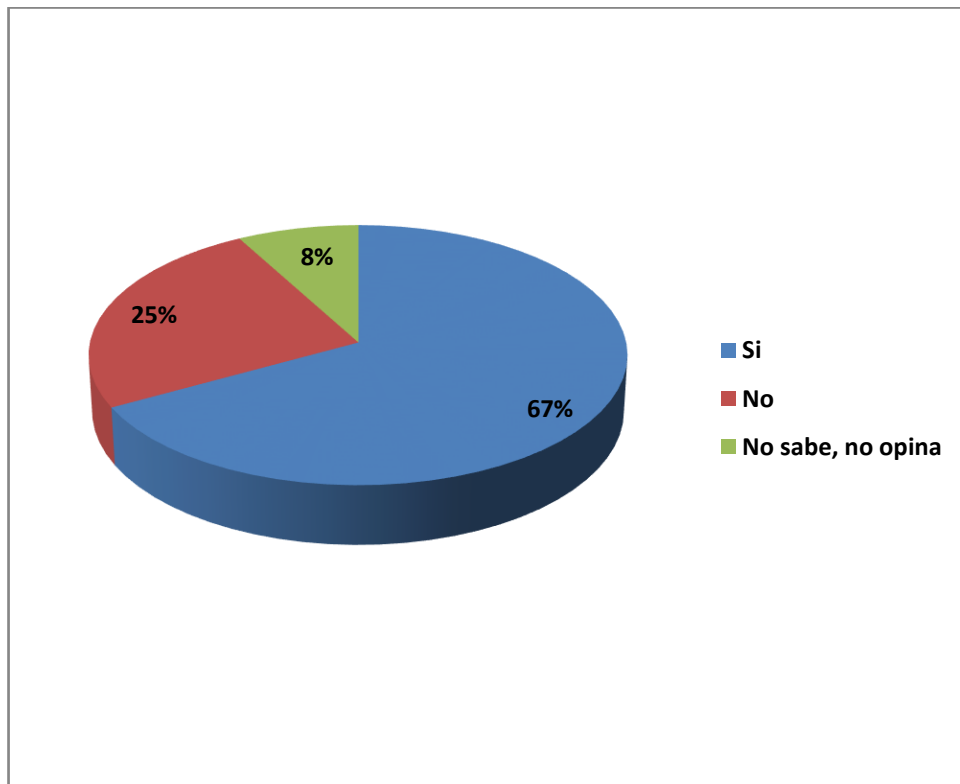
La cadena logística.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	79	67
No	45	25
No sabe, no opina	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 10 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

En la cadena logística Como se puede apreciar que la tendencia y los resultados que se representan es el 67% de los encuestados que respondieron que sí, y los de opinión contraria son el 25% diciendo que no, dando paso final a la totalidad de la muestra con el 8% que no saben no opinan al respecto.

**Figura N°10**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 10.

Analizando la información podemos concluir que gran parte de los encuestados fueron de opinión que las órdenes de compras son las necesarias para ejecutar de forma eficiente la cadena logística, porque se controla con un inventario y buena supervisión de todo el personal.

**Tabla N°11:**

Control de inventarios.

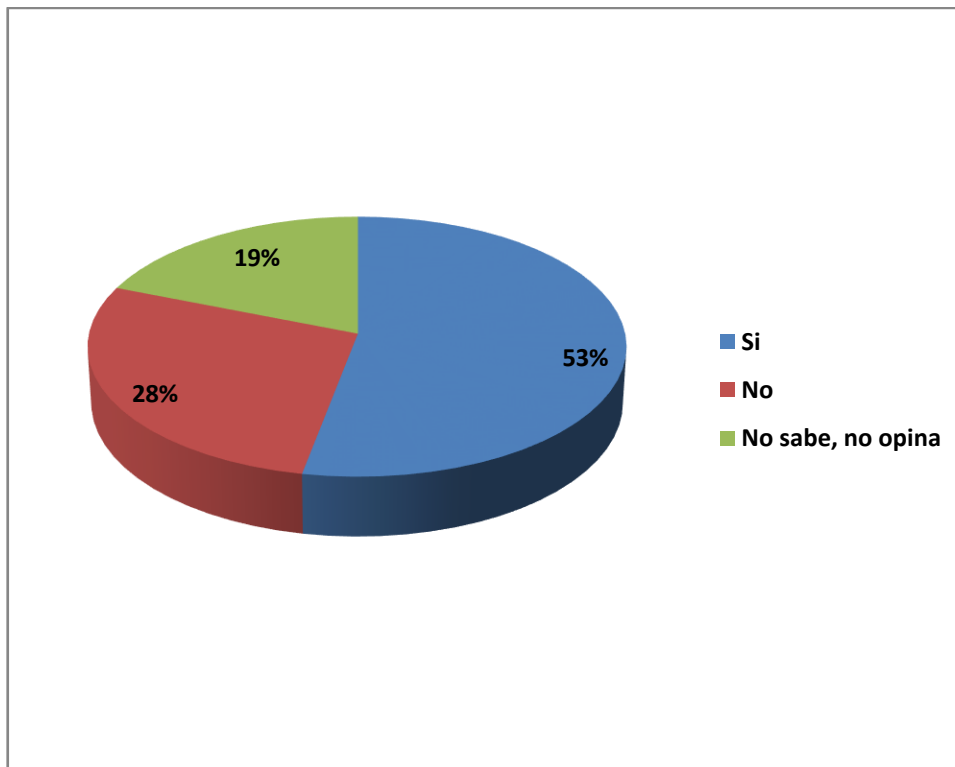
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	69	53
No	52	28
No sabe, no opina	11	19
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 11 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

El control de inventarios los resultados muestran que el 53% de los encuestados respondieron que si a la interrogante, mientras el 28% señalaron que no, restando un 19% que no sabe, no opina respecto al tema planteado. Llegando al 100% de la totalidad de la muestra analizada.



**Figura N°11**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 11.

Analizando la información que nos ha aportado la tabla y el gráfico podemos concluir que gran parte de los encuestados fueron de opinión que es necesario el control de inventarios porque es casi indistinguible del software de gestión del inventario que la administra. De hecho, el software se encarga de preservar una representación electrónica del inventario que se utiliza constantemente para resolver cuestiones de rutina de la Casa Militar de Palacio de Gobierno, que de otro modo requerirían una inspección física exhaustiva del inventario mismo.

**Tabla N°12:**

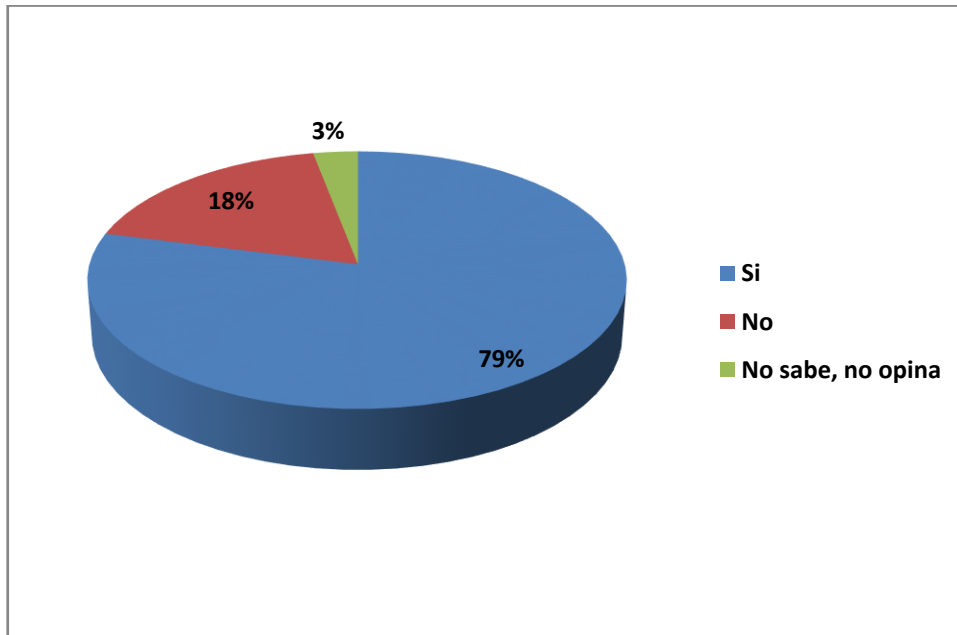
Personal capacitado.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	96	79
No	29	18
No sabe, no opina	7	3
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del ítem 12 de cuestionario aplicado integrantes militares, que laboran en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

Al responder a la interrogante, los encuestados, se pudo observar que una gran parte, que es el 79% respondieron que sí, mientras el 18% de ellos fueron de opinión que no, y el 3% de la muestra restante respondieron que no saben, no opinan respecto al tema planteado, sumando el 100% de la muestra analizada.

**Figura N°12**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del cuadro N° 12.

Analizando la información podemos concluir que gran parte de los encuestados fueron de opinión que se cuenta con un personal capacitado para ejecutar de forma eficiente el área de logística como; controlando el inventario, haciendo procesos operativos en el almacén por un conjunto de recursos materiales y humanos; realizando de esta manera la productividad a través de la coordinación, los métodos organizativos, la informática y las nuevas tecnologías.

## 4.2 Contrastación de la Hipótesis

Para determinar la hipótesis planteada se utilizó la distribución Chi cuadrada, pues los datos para el análisis se encuentran clasificados en forma categórica.

El estadístico que se usa en esta prueba fue a través de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

X<sub>2</sub>: Chi cuadrada

O<sub>i</sub>= Frecuencia

e<sub>i</sub>= Frecuencia esperada

La estadística Chi cuadrada es precisa utilizarla, ya que con su variable es utilizable para este trabajo.

El criterio para la contratación de la hipótesis se define así:

Si X<sub>2</sub>T, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, en caso contrario X<sub>2</sub>T es mayor que X<sub>2</sub>T, se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la nula.

### Hipótesis a:

H<sub>0</sub>: La planeación y dirección no influiría significativamente en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

H<sub>1</sub>: La planeación y dirección no influiría significativamente en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

La planeación y dirección en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.	El control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno			Total
	Si	No	desconoce	
Si	80	2	3	85
No	9	18	4	31
No sabe no opina	6	6	4	16
Total	95	26	11	<b>132</b>

Para probar la hipótesis formulada seguiremos el siguiente procedimiento.

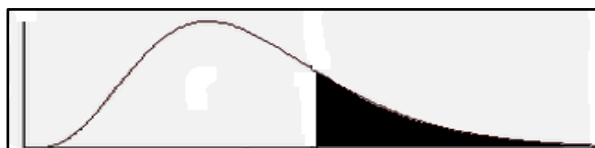
1. Suposiciones: la muestra es aleatoria simple
2. La estadística de prueba es: Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera,  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de Ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  grados de libertad.
4. Regla de decisión: a un nivel de significancia de 0.05 rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado es mayor o igual a 9.488
5. Calculo de la estadística de prueba: al desarrollar la formula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 29.1031$$

6. Decisión estadística: Dado que  $29.1031 > 9.488$ , se rechazó  $H_0$ .



9.488    29.1031

7. Conclusión: La planeación y dirección si influye significativamente en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

**Hipótesis b:**

H<sub>0</sub> : La organización en el cumplimiento de metas no influiría significativamente en los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

H<sub>1</sub>: La organización en el cumplimiento de metas influiría significativamente en los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

La organización en el cumplimiento de metas en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.	Los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.			Total
	Si	No	desconoce	
Si	60	34	1	95
No	5	17	5	27
No sabe no opina	4	2	4	10
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>132</b>

Para probar la hipótesis formulada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: la muestra es aleatoria y simple.
2. Estadística de prueba: Ji-cuadrada.

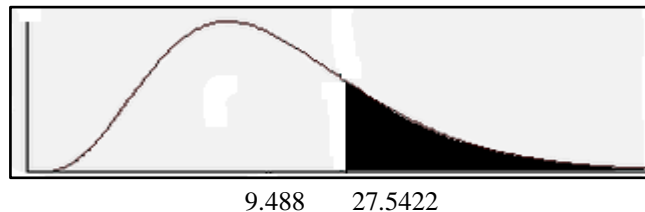
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X<sub>2</sub> sigue una distribución aproximada de Ji-cuadrada con (3-1) (3-1)= 4 grados de libertad.
4. Regla de decisión: a un nivel de significancia de 0.05, rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), si el valor calculado es mayor o igual a 9.488

5. Cálculo de la estadística de prueba: al desarrollar la hipótesis tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 27.5422$$

6. Decisión estadística: dado que  $27.5422 > 9.488$  se rechazó  $H_0$



7. Conclusión: La organización en el cumplimiento de metas si influye significativamente en los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

### Hipótesis c:

$H_0$  : La ejecución y control no influiría significativamente en el transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

$H_1$  : La ejecución y control influiría significativamente en el transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

La ejecución y control en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.	El transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.			Total
	Si	No	desconoce	
Si	60	14	1	75
No	10	28	1	39
No sabe, no opina	9	3	6	18
Total	79	45	8	<b>132</b>

Para probar la hipótesis formulada seguiremos el siguiente procedimiento:

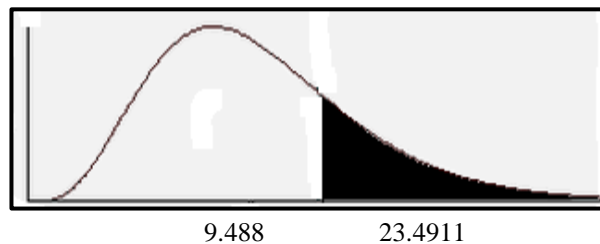
1. Suposiciones: la muestra es aleatoria y simple.
2. Estadística de prueba: Ji- cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando es verdadera,  $X_2$  sigue la distribución aproximada de Ji-cuadrada con el  $(3-1) (3-1) = 4$  grados de libertad
4. Regla de decisión: a un nivel de significancia de 0.05 rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado es mayor o igual a 9.488
5. Cálculo de la estadística de prueba: al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 23.4911$$

6. Decisión estadística: dado que  $23.4911 > 9.488$  se rechazó  $H_0$



7. Conclusión: La ejecución y control si influye significativamente en el transporte de entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

**Hipótesis general:**

$H_0$  : La gestión administrativa no influiría significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

$H_1$  : La gestión administrativa influiría significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

La gestión administrativa en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.	La eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.			Total
	Si	No	desconoce	
Si	75	5	1	81
no	15	15	2	32
no sabe, no opina	6	9	4	19
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>132</b>



Para probar la hipótesis formulada seguiremos el siguiente procedimiento:

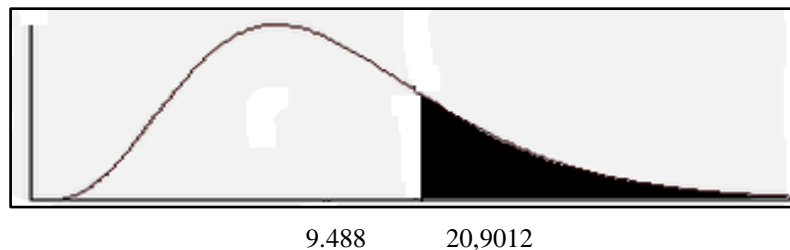
1. Suposiciones: la muestra es aleatoria y simple
2. La estadística de prueba es: Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de estadística de prueba: cuando  $H_0$  es verdadera  $X_2$  sigue una distribución aproximada de Ji-cuadrada con  $(3-1)(3-1)=4$  grados de libertad
4. Regla de decisión: a un nivel de significancia de 0.05 rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado es mayor o igual a 9.488
5. Calculo de estadística de prueba: al desarrollar la formula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 20.9012$$

6. Decisión estadística: dado que  $20.9012 > 9.488$ , se rechaza  $H_0$



7. Conclusión: La gestión administrativa si influye significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

### 4.3 Discusión de resultados

De los hallazgos encontrados en los resultados estadísticos obtenidos para determinar la hipótesis general nos indican que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, de acuerdo a la rho de Spearman de 0,903 y una significancia estadística de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Zamudio (2017) en la tesis titulada “Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima 2016, cuya conclusión nos indica la relación entre variables, de nivel alto con una rho de Spearman de 0,760 con una significatividad estadística de 0.000.”

También concuerda con Lara (2017) en su investigación, cuyos resultados obtenidos evidencian que existe una correlación positiva de muy fuerte a perfecta entre la gestión administrativa, así como cada una de las dimensiones que la componen y la eficiencia de la actividad pesquera artesanal del Cantón Manta, con Rho de Spearman de 0,993 y una significatividad estadística de 0,000.”

Los resultados estadísticos obtenidos para determinar la hipótesis general nos indican que existe relación entre la gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, de acuerdo a la rho de Spearman de 0,511 y una significancia estadística de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Sinpértigue y Aguilar (2017) en la tesis titulada “Gestión administrativa y condiciones de trabajo en dos establecimientos de la red de salud Túpac Amaru, Lima 2015”, donde los resultados indicaron que existe una relación significativamente fuerte entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo del personal del Puesto de Salud “Clorinda Málaga” y el Centro de Salud “Carlos Phillips” en el distrito de Comas, 2015.

También concuerda con Rodríguez (2016) en la investigación titulada “Los valores éticos y sus implicaciones en la gestión administrativa, tuvo como

objetivo determinar los valores éticos que poseen los estudiantes de cuarto curso de Administración de Empresas de la Universidad de Guayaquil y sus 54 implicaciones en la Gestión Administrativa. Los resultados del estudio evidenciaron un bajo nivel en el cumplimiento de los códigos de ética por parte de los estudiantes, la relación entre las variables de investigación resultó ser positiva muy débil, lo que significa que mientras el estudiante mejore el cumplimiento de la ética en su actividad áulica, se evidenciará en estos un mejor desempeño profesional.

Los resultados estadísticos obtenidos para determinar la hipótesis general nos indican que no existe relación entre la gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, de acuerdo a la rho de Spearman de 0,232 y una significancia estadística de 0,054. Estos hallazgos no concuerdan con Nieves (2017) en la tesis titulada “Gestión administrativa y contrataciones del Estado según personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, 2016, donde los resultados alcanzados se encontró un Rho de Spearman 0,612, concluyendo que la gestión administrativa tiene relación directa y significativa con las contrataciones del Estado, según el personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, 2016.”

Los resultados estadísticos obtenidos para determinar la hipótesis general nos indican que existe relación entre la gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, de acuerdo a la rho de Spearman de 0,435 y una significancia estadística de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Ttito (2017) en la investigación titulada “Gestión Administrativa y Control Interno de la Red de Salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo, 2014, donde los resultados, de la investigación señalan que existe una relación entre Gestión Administrativa y Control Interno de la Red de Salud San Juan de Miraflores. Se concluye que la Gestión Administrativa se relaciona con el Control Interno en un nivel muy alto en la Red de Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo.

Los resultados estadísticos obtenidos para determinar la hipótesis general nos indican que existe relación entre la gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, de acuerdo al rho de Spearman de 0,456 y una significancia estadística de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Silva (2017) en la tesis titulada “Gestión administrativa y control interno en la Asociación de Oficiales en Retiro Guardia Republicana del Perú Asofer-grp, Lima 2016, donde se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el control interno en la Asociación de Oficiales en Retiro Guardia Republicana del Perú – Asofer-grp, Lima 2016, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.880, lo cual representó que existe una alta correlación entre ambas variables,”

También concuerda con Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013) en la investigación realizada “funciones administrativas y la participación comunitaria, tuvo como objetivo determinar la relación entre las funciones administrativas y la Participación Comunitaria de las escuelas básicas del Municipio Cabimas, Estado Zulia. Las conclusiones fueron: Existe un efecto causal muy alta entre las variables analizadas, donde se evidencia que las funciones administrativas se relacionan con la participación comunitaria.”

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

#### Primera:

Se determinó que la planeación y dirección si influyen significativamente en el control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, ya que según los resultados de la investigación el 76% de los encuestados respondió que sí, y un 18% opino que no y el 6% restante no sabe, no opina al respecto.

La mayoría de los encuestados fueron de la opinión que efectivamente que el planeamiento y la dirección es muy importante en la gestión administrativa, ya que el planeamiento es lo que se va hacer para el cumplimiento de los objetivos; y la dirección guía el comportamiento del grupo para lograr los objetivos en el control de los inventarios en la casa Militar de palacio de gobierno.

#### Segunda:

Se verificó qué la organización en el cumplimiento de metas si influye significativamente con los pedidos y almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, ya que el 74% de los encuestados respondió que sí, y un 16% que no y el 10% restante que no sabe, no opina.

Los encuestados mayoritariamente respondieron que si, efectivamente la organización es la estructura para el cumplimiento de las metas el mismo que redundara en los requerimientos de pedidos y su almacenamiento en la en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

#### Tercera:

Se estableció que la ejecución y control si influye significativamente con el transporte y entrega en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, ya que el 59% de los encuestados respondió que sí, un 28% que no y el 13% restante que no sabe, no opina al respecto.

#### **Cuarta:**

Se determinó que la gestión administrativa si influye significativamente con la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno, donde el 81% de los encuestados respondió que sí, y el 13% que no, y un reducido 6% que no sabe, no opina al respecto.

También la mayoría respondió que sí, llegándose a determinar que efectivamente la gestión administrativa es la forma como se utilizan los recursos para el logro de una adecuada y eficiente eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## **5.2 Recomendaciones**

#### **Primera:**

Que la gerencia administrativa en coordinación con la gerencia logística, seleccionaran un equipo idóneo para que realicen las actividades, que permite la toma de decisiones en el logro de objetivos y tener un eficiente control de inventarios en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

#### **Segunda:**

La gerencia administrativa en coordinación con la gerencia logística debe organizar talleres de capacitación al equipo idóneo orientando al cumplimiento de metas y objetivos, así la organización que es la estructura tendrá una mejor efectividad en la solicitud de pedidos y el almacenamiento en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

**Tercera:**

Que la gerencia administrativa en coordinación con la gerencia logística organizara un comité de control de calidad, el mismo que tendrá la responsabilidad en la entrega de los pedidos que garantizara las operaciones planeadas en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

**Cuarta:**

La gerencia administrativa en coordinación con la gerencia logística debe organizar un buen clima laboral para lograr eficiencia en la gestión administrativa, con el desempeño laboral de los trabajadores, para que el equipo trabaje en buenas relaciones interpersonales y conseguir un objetivo común, con estrategias de motivación como almuerzos grupales de trabajo, invitaciones a eventos culturales y sobre todo recibir el reconocimiento de parte de la Administración General de la Casa Militar de Palacio de Gobierno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Angulo, J. (2006). *Logística*. Recuperado el 28 de marzo de monografías.com
2. ABC Color (2009). *Economía y Gestión*. Banco Atlas. Paraguay.
3. Arce, L. (2017). *Los actos administrativos en la gestión del Hospital Vitarte – Lima*. Tesis para optar el grado de Maestro en Derecho Administrativo. Lima: Perú.
4. Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad: Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: McGraw Hill Interamericana.
5. Blanco, G. (2017). *Desarrollo de modelo de negocio de integración logística terrestre internacional*. (Tesis de Doctorado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
6. Borda, M.; Tuesca, R. y Anavarro, E. (2009). *Métodos cuantitativos*. Ed. Uninorte. Colombia.
7. Campos, S. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra En mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis de Doctorado). Universidad técnica del norte facultad de Educación, ciencia y tecnología. Ecuador
8. Carles, R. (2016). *Teoría de la Organización y Administración Pública*.
9. Cerdeña, M. & Escobar, A. (2015). “Propuesta de un Modelo de Éxito en la Gestión Logística de las Pymes del Sector Textil - Materia Prima en Lima, Basado en la Consolidación y Mejora de las Buenas



Prácticas de Ingeniería Industrial Aplicadas”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

10. Contreras, J. (2000). *Administración estratégica*. Universidad Autónoma del Estado de México: Facultad de Contaduría y Administración.
11. Chamorro, V. y Lozano, J. (2010). *Análisis de la Eficiencia Logística en Una Cadena de Abastecimiento con Optimización*. Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia.
12. Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: McGraw-Hill.
13. Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 6ta. Ed. (pág.14). McGraw-Hill Interamericana.
14. David, F. (2003). *Conceptos básicos de Administración Estratégica*. México D.F.: Prentice-Hall, Hispanoamericana.
15. Domingo, C. (2016). *Logística eficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos*. Recuperado el 28 de marzo de geopolis.com
16. Donnelly, J.; Gibson, J. y Ivancevich, J. (2006). *Organizaciones: comportamiento, estructura procesos*. Mc Graw Hill. México.
17. Elizondo, I. (2000). *Propuesta para planear estrategias didácticas en el proceso enseñanza aprendizaje*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de nuevo León. México.
18. Fayol, H. (1985). *Administración industrial u general. Principios de la administración científica*. Editorial. Buenos Aires.

19. Ferrel, O.; Hirt, G.; Ramos, L.; Adriaenséns, M. y Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. 4ta. Ed. (pág.282). Mc Graw Hill.
20. Fossi, L., Castro, L., Guerrero W. y Vera, L. (2013) *funciones administrativas y la participación comunitaria*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas.
21. Francisco, L. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
22. Flores, M. y Guardado, A. (2008). *Diseño de una metodología para la logística de recolección de desechos sólidos en los distritos 4 y 5 del municipio de San Salvador*.
23. Flores, O. (2013). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013*". Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpaunan- Fiaren - Matagalpa
24. Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México, D.F.: Prentice-Hall.
25. Gallardo, P. (2005). *Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera*. Universidad Austral de Chile.
26. Gamboa, J. (2017). *La planificación financiera en la mejora de la gestión administrativa en las facultades de las universidades públicas del Ecuador: caso Universidad Estatal de Milagro - 2013 - 2016*. (Thesis). National University of San Marcos.

27. Gaos, A. y Lejavitzer, A. (2002). *El libro aprender a investigar: Cómo elaborar trabajos escolares y tesis*. Editorial Santillana. México, D.F.
28. García, E. y Fernández, R. (2009). *Curso de Derecho Administrativo*, Editorial Civitas, Madrid-España. pp. 459.
29. Gestión administrativa (s/f) recuperado de [www.icdf.org.tw](http://www.icdf.org.tw)
30. González, N. (2015). *Actividades básicas de la logística*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/actividades-basicas-de-la-logistica/>
31. Historia de la Guardia del Palacio de Gobierno del Perú (2018). Wikipedia. Recuperado el 27 de marzo de 2018
32. Huevo, G. (2009). *Diseño de un plan de comercialización para incrementar las ventas de ropa de cama fabricada por la Empresa Industrial Bolívar SA DE CV*. México.
33. Jamart, S. (2010). *Principales actividades de la logística*. Recuperado el 27 de febrero de <http://blogistica.es/principales-actividades-de-la-logistica/>
34. Koontz y O'Donnell (1999). *Elementos de la administración*. Santiago de Chile: Editorial Mc Graw Hill.
35. Lara, J. (2017) "*Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta*". Tesis de Grado Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
36. La Casa de Pizarro (2009). Comunidadperuana.com (ed.). «*Fundación: - I Parte*». Consultado el 27 de marzo de 2018.

37. La Rocca, H. (2005). *Que es administración*. Editorial Norma, Tercera. Edición. Colombia.
38. Matos, L. (2005). *Gestión administrativa de una empresa comercial*. Monografía recupera de <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa>.
39. Méndez, L. (2003). *Selección de los problemas generales*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1133/TMAESTRIA%20EJECUTIVA%20EN%20ADMINISTRACION%20DE%20NEGOCIOS%20MBA-06577315%20MARCOS%20APAZA%20RICARDO%20ANTONIO.pdf?sequence=1>
40. Morales, J. (2010). *Actividades claves de la logística*. Blog de logística empresarial. Recuperado el 27 de febrero de <http://juliocesarmorales.blogspot.pe/2010/03/actividades-claves-de-la-logistica.html>
41. Nieves, M. (2017) *Gestión administrativa y contrataciones del Estado según personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, 2016*. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo.
42. Paredes, H. y Reátegui, P. (2016). “*Capacitación empresarial y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*”. Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa. Perú
43. Pau J., Navascués R., y Yubero M., (1998). *Manual de logística integral*. España. Ediciones Díaz de Santos.

44. Plaza, L. (2014). *Gestión de logística interna*. Monografía recuperado el 27 de febrero de <https://es.slideshare.net/>
45. Pérez, J. (2005). *Gestión de la calidad empresarial*. Editores Importados S. A. Lima – Perú.
46. Real Academia (2000). *“Diccionario. Real Academia de la Lengua”*. Ed. Comercio. Quito. Ecuador.
47. Riveros, D. (2015). *Aplicación de la investigación de operaciones al problema de la distribución a una empresa de logística*. (Tesis). Nacional Universidad de San Marcos.
48. Rivero, W y Reyes, J. (2014). *Propuesta de Mejoramiento para la Gestión Logística de eventos Delipavo LTDA*. Universidad Minuto de Dios, Bogotá.
49. Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. 5ta. edición. México.
50. Rodas, J. (2012). *La administración*. Universidad Nacional de Barrancas. Perú.
51. Rodríguez, E. (2016). *Los valores éticos y sus implicaciones en la gestión administrativa*. Universidad de Guayaquil. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.26423/rctu.v3i2.156>
52. Rojas, Y. (2010). *Innovaciones de la tecnología de identificación por radiofrecuencia –RFID, en el sector hospitalario*. Universidad politécnica de Valencia máster de integración de las TIC en Valencia, España.
53. Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín”*. Facultad de ciencias Empresariales Universidad de Maracaibo.

54. Silva, H. (2010). *Función, planificación y control de inventarios*. Recuperado el 28 de marzo de <http://inventariodelosmasss.blogspot.pe/>
55. Silva, D. (2017) *Gestión administrativa y control interno en la Asociación de Oficiales en Retiro Guardia Republicana del Perú Asofer-grp, Lima 2016*. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo.
56. Sinpértigue, M. y Aguilar, H. (2017) *Gestión administrativa y condiciones de trabajo en dos establecimientos de la red de salud Túpac Amaru, Lima 2015*. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo.
57. Stoner, J., Freeman, R y Gilbert, D. (1996). *Administración*. 6ta. Edición. México.
58. Ttito, J. (2017) *Gestión Administrativa y Control Interno de la Red de Salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo, 2014*. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo.
59. Velázquez, R. (2012). *El proceso de gestión y la gestión económica en las empresas*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/dsvl.htm>
60. Washington State University (2015). *La eficiencia logística subyace a un exitoso negocio agrícola*. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/por-qu-es-importante-la-eficiencia-logstica-en-la-comercializacin-10473.html>
61. Zamudio, R. (2017) *Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima 2016*. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo.

# ANEXOS

## ANEXO A) INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### CUESTIONARIO

#### Instrucciones:

En la investigación titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA LOGÍSTICA EN LA CASA MILITAR PALACIO DE GOBIERNO**, se hace necesario que responda a las siguientes preguntas con “X” en las alternativas pertinentes.

1. **De acuerdo**
2. **Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo**
3. **En desacuerdo**

Variables	Formulario de cuestionario		
<b>Variable independiente X Gestión administrativa</b>	1. ¿Considera Ud., que los planes a corto y largo plazo se realicen en los plazos establecidos dentro del Palacio de gobierno del Perú)		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	2. ¿Cree Ud., que sea necesario identificar las necesidades en Palacio de Gobierno de Perú?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	3. ¿Cree Ud., que se estén cumpliendo las metas establecidas por la gestión administrativa del palacio de Gobierno del Perú?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	4. ¿Cree Ud., que se han establecido las pautas necesarias para los cumplimientos de objetivos por la gestión administrativa?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	5. ¿Considera Ud., que se ejecuten los planes como se han planeado dentro del Palacio De Gobierno del Perú?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	6. ¿Cree Ud., que se supervisen correctamente las actividades designadas al personal de logística del Palacio de Gobierno del Perú?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )



Variables	Formulario de cuestionario		
<b>Variable dependiente Y Eficiencia logística</b>	7. ¿Considera Ud., que sea importante determinar la cantidad de insumos que hay dentro de los almacenes del Palacio de gobierno del Perú?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	8. ¿Cree Ud., que sea haga un conteo eficiente del material disponible para el Palacio de Gobierno del Perú?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	9. ¿Cree Ud., que se busquen proveedores que den precios rentables a bajos costos?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	10. ¿Cree Ud., que las órdenes de compras son las necesarias para ejecutar de forma eficiente la cadena logística?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	11. ¿Considera Ud., que sea necesario el control de inventarios?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )
	12. ¿Cree Ud., que se cuente con un personal capacitado para ejecutar de forma eficiente el área de logística?		
	De acuerdo ( )	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo ( )	En desacuerdo ( )

## ANEXO B) MATRIZ DE COHERENCIA LÓGICA

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EFICIENCIA LOGÍSTICA EN LA CASA MILITAR DE PALACIO DE GOBIERNO

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿De qué manera la gestión administrativa influye en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?	Determinar si influye la gestión administrativa en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.	La gestión administrativa influye significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>X1: Planeación y dirección</p> <p>X2: Organización en el cumplimiento de metas.</p> <p>X3: Ejecución y control</p>	<p><b>TIPO Y NIVEL:</b> Descriptivo – explicativa</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental o “Ex post facto”.</p> <p><b>POBLACION:</b> 200 integrantes militares (EP, MGP y FAP), QUE LABORAN EN La Casa Militar Palacio de Gobierno.</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	<b>MUESTRA:</b> 200 integrantes militares (EP, MGP y FAP), QUE LABORAN EN La Casa Militar Palacio de Gobierno.
<p>¿Cómo la planeación y dirección administrativa influye en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?</p> <p>b) ¿En qué medida la organización en el cumplimiento de metas influye en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?</p> <p>c) ¿Cómo la ejecución y el control administrativo influye en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno?</p>	<p>a) Determinar si influye la planeación y dirección administrativa en la eficiencia logística en la Casa militar de Palacio de Gobierno en el segundo trimestre del año 2018.</p> <p>b) Verificar si influye la organización en el cumplimiento de metas en la eficiencia logística en la casa militar de Palacio de Gobierno.</p> <p>c) Establecer si influye la ejecución y el control administrativo en la eficiencia logística en la casa militar de Palacio de Gobierno.</p>	<p>a) La planeación y dirección administrativa influye significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.</p> <p>b) La organización en el cumplimiento de metas influye significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.</p> <p>c) La ejecución y el control administrativo influye significativamente en la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Y: EFICIENCIA LOGÍSTICA</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Y1: Control de inventarios.</p> <p>Y2: Pedidos y almacenamiento.</p> <p>Y3: Transporte y entrega.</p>	<p><b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p>Observación Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p>Cuestionario de encuesta</p>

# UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



## ANEXO C) VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES: Monja Manosalva Carlos Alfonso
- 1.2 GRADO ACADÉMICO: Doctor
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA: CAEN, UAP, CENFOTUR
- 1.4 TÍTULO INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y la eficiencia logística en la Casa Militar de Palacio de Gobierno.
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Jordan Torres Gómez
- 1.6 MAESTRIA: en Administración
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Juicio de expertos
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - a) De 01 a 09 (No valido, reformular)    b) De 10 a 12 (No valido, modificar)
  - b) De 12 a 15 (Valido, mejorar)    d) De 15 a 18 (Valido, precisar)
  - c) De 18 a 20 (Valido, aplicar)

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

CATEGORÍAS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					18
Objetividad	Está expresado con conductas observables					18
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					19
Organización	Existe una organización lógica					19
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					18
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					19
Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					19
Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					18
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					19
Originalidad	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
<b>Total</b>						19

Valoración cuantitativa: 19

Opinión de aplicabilidad: Apto para su aprobación

Dr. Carlos MONJA MANOSALVA

DNI. 16648782

Lugar y fecha: 05/12/2019