

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



**TESIS**

---

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL CUMPLIMIENTO DE  
OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA MISIÓN SUIZA EN EL  
PERÚ- CENTRO CASHIBOCOCHA - CORONEL PORTILLO 2019”**

---

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

**AUTORA: Marcelo Vásquez, Violeta Lizbeth**

**ASESOR: Gonzales Acuña, Martín Moisés**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

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

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

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

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

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

# D

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44745211

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512599

Grado/Título: Maestro en ciencias administrativas con  
mención en: gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo Social	07750878	0000-0002- 4305-7758
2	Santiago Espinoza, Vladimir Hamilton	Economista	41815735	0000-0002- 5502-7548
3	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003- 4952-780X

# H

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 28 del mes de febrero del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Presidente)</b>
Econ. Vladimir Hamilton Santiago Espinoza	<b>(Secretario)</b>
Mtra. Keli Agui Esteban	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 1239-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA MISIÓN SUIZA EN EL PERÚ – CENTRO CASHIBOCOCHA – CORONEL PORTILLO 2019”**, presentado por la Bachiller, **MARCELO VASQUEZ, Violeta Lizbeth**, para optar el título **Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:55 horas del día 28 del mes de febrero del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**PRESIDENTE**



Econ. Vladimir Hamilton Santiago Espinoza  
**SECRETARIO**



Mtra. Keli Agui Esteban  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme vivir esta etapa de vida tan especial. Acompañándome en cada paso y enseñándome el valor de cada momento difícil.

A mis padres, quienes son el motor de mi vida y cada logro alcanzado es el resultado de sus constantes oraciones, acciones en favor mío y sus innumerables ejemplos de lucha en la vida.

A mis hermanos, quienes con sus consejos y ejemplos me impulsan a seguir adelante y mejorar cada aspecto de mi vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por darme esta vida maravillosa, guiarme a través de esta vida y darme apoyo y fortaleza en tiempos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres: Ireneo e Irene, son los principales impulsores de mis sueños, confían y creen en mis expectativas, y en las sugerencias, valores y principios que me inculcan.

profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman Misión suiza en el Perú, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

A la Universidad de Huánuco y de manera especial a los docentes del Programa Académico de Administración de Empresas, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación profesional y su valioso aporte en esta investigación.

La tesista.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION .....	xi
CAPITULO I.....	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Descripción del Problema .....	13
1.1.1. Formulación del Problema: .....	13
1.1.2. Problema General .....	16
1.1.3. Problemas Específicos .....	16
1.2. Objetivo General .....	16
1.3. Objetivo Específicos .....	16
1.4. Justificación de la Investigación.....	17
1.5. Limitaciones de la Investigación .....	18
1.6. Viabilidad de la Investigación.....	18
CAPITULO II.....	19
2. MARCO TEORICO .....	19
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	19
2.1.1. Internacionales.....	19
2.1.2. Nacionales .....	20
2.1.3. Locales.....	20
2.2. Bases Teóricas .....	22
2.3. Definiciones Conceptuales .....	31
2.4. Sistema de Hipótesis .....	33
2.4.1. Hipótesis General.....	33
2.4.2. Hipótesis Específicos .....	33
2.5. Sistema de Variables .....	34
2.5.1. Variable Independiente .....	34

2.5.2. Variable Dependiente .....	34
2.6. Operacionalización de Variables .....	35
CAPITULO III .....	38
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.1. Metodología de la Investigación .....	38
3.1.1. Tipo de Investigación .....	38
3.1.2. Enfoque .....	38
3.1.3. Alcance o Nivel.....	38
3.1.4. Diseño .....	38
3.2. Población y Muestra .....	39
3.2.1. Población .....	39
3.2.2. Muestra .....	39
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	39
3.3.1. Técnica.....	39
3.3.2. Instrumento .....	40
3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información .....	40
CAPITULO IV.....	41
4. RESULTADOS.....	41
4.1. Procesamiento de datos .....	41
4.1.1. Variable independiente: Proceso administrativo .....	41
4.1.2. Variable dependiente: Cumplimiento de objetivos .....	52
4.2. Contrastación de hipótesis.....	55
4.2.1. Hipótesis Específicas .....	55
CAPÍTULO V.....	60
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	60
5.1. Con los Antecedentes Internacionales.....	60
5.2. Con los Antecedentes Locales .....	60
CONCLUSIONES .....	62
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pregunta N° 01 del cuestionario .....	41
Tabla 2. Pregunta N° 02 del cuestionario .....	42
Tabla 3. Pregunta N° 03 del cuestionario .....	43
Tabla 4. Pregunta N° 04 del cuestionario .....	44
Tabla 5. Pregunta N° 05 del cuestionario .....	45
Tabla 6. Pregunta N° 06 del cuestionario .....	46
Tabla 7. Pregunta N° 07 del cuestionario .....	47
Tabla 8. Pregunta N° 08 del cuestionario .....	48
Tabla 9. Pregunta N° 09 del cuestionario .....	49
Tabla 10. Pregunta N° 10 del cuestionario .....	50
Tabla 11. Pregunta N° 11 del cuestionario .....	51



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 01 .....	41
Gráfico 2. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 02 .....	42
Gráfico 3. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 03 .....	43
Gráfico 4. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 04 .....	44
Gráfico 5. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 05 .....	45
Gráfico 6. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 06 .....	46
Gráfico 7. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 07 .....	47
Gráfico 8. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 08 .....	48
Gráfico 9. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 09 .....	49
Gráfico 10. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 10 .....	50
Gráfico 11. Resultado en porcentajes de la pregunta N° 11 .....	51
Gráfico 12. Resultados de la pregunta ¿Conoce Ud. si se ha elaborado el plan operativo del área en la que trabaja?.....	55
Gráfico 13. Resultados de la pregunta ¿Diría Ud. que hasta el momento se ha ejecutado lo que se ha planificado para este periodo 2019? .....	55
Gráfico 14. Resultados de la pregunta ¿Las funciones que ud. realiza en su cargo se las hicieron conocer de forma? .....	56
Gráfico 15. Resultados de la pregunta ¿has podido apreciar que se coordina actividades en tre las diferentes áreas del centro Cashibococha? .....	56
Gráfico 16. Resultados de la pregunta ¿diría Ud. que hasta el momento se ha ejecutado lo que ha planificado para este periodo 2019? .....	57
Gráfico 17. Resultados de la pregunta ¿ Para la realización de sus labores Ud. recibe orientación?.....	57
Gráfico 18. Porcentaje de que Existe control para verificar el cumplimiento de las matas y objetivos en el Centro Cashibococha.....	58

Gráfico 19. Porcentaje de Ha podido apreciar de que se evalua que las actividades se realicen de acuerdo a lo que se ha establecido ..... 58

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación ha sido investigar la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo para el periodo 2019, se planteó los objetivos específicos, de describir: la planeación, organización, dirección, control y su relación con el cumplimiento de objetivos.

Con la redacción del estudio se formuló el problema general y los problemas específicos, así mismo se propuso el objetivo general y los específicos, de tal forma que el objetivo general es, determinar la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo para el periodo 2019, la metodología que se usó ha sido de carácter descriptivo.

Para describir la relación entre las dos variables, se desarrolló una herramienta de recolección de datos (cuestionario). La herramienta se administró a una muestra predeterminada de 20 colaboradores, los cuales fueron considerados en la parte metodológica del estudio. Se muestran los resultados obtenidos en los gráficos.

Y se llegó a la conclusión de que hay relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo para el periodo 2019, conclusión fundamentada con los resultados hallados en las respuestas brindadas por los colaboradores de la institución.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research has been to investigate the relationship between the administrative process and the fulfillment of objectives of the Swiss Mission Organization in Peru- Cashibococha-Coronel Portillo Center for the period 2019, the specific objectives were proposed, to describe: planning, organization, direction, control and its relationship with the fulfillment of objectives.

With the writing of the study, the general problem and the specific problems were formulated, as well as the general objective and the specific ones, in such a way that the general objective is, To determine the relationship between the administrative process and the fulfillment of the Organization's objectives. Swiss Mission in Peru- Cashibococha-Coronel Portillo Center for the period 2019, the methodology used has been descriptive.

In the search to describe the relationship between both variables, instruments were developed for data collection (questionnaire), which was administered to the established sample of 20 collaborators, which was considered in the methodological part of the research, the results obtained they were presented in charts and graphs.

And it was concluded that there is a relationship between the administrative process and the fulfillment of the objectives of the Swiss Mission Organization in Peru- Centro Cashibococha-Coronel Portillo for the period 2019, a conclusion based on the results found in the responses provided by the collaborators of the institution.

## INTRODUCCION

Con ésta investigación se propuso que: la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo es una institución que tiene como objetivo principal la Capacitación Teológica a los diferentes grupos tribales, en la amazonia peruana además a este objetivo se suma la asistencia médica, capacitación en el manejo de ganado vacuno, talleres de carpintería, construcción de pozos de agua, entre otros, para que ésta organización pueda realizar este trabajo cuentan con un centro de operaciones ubicado en la Carretera Cashibococha Km 15 – Pucallpa, localización que es favorable en el traslado a las diferentes comunidades nativas y que a través de éstos años ha desarrollado talleres, escuelas, viviendas e infraestructuras necesarias para su adecuado funcionamiento.

La formulación del problema se planteó de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019?, el objetivo general de la investigación fue describir la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019, los objetivos específicos fueron: Describir la relación entre la planeación y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019. Describir la relación entre la organización y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019. Describir la relación entre la dirección y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019. Describir la relación entre el control y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.

El estudio es de tipo descriptivo, las técnicas que se usaron fueron la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario y la entrevista; en

el recojo de la información no se presentaron limitaciones, puesto que la institución facilitó toda la información necesaria para desarrollar el estudio.

Se llegó a la siguiente conclusión: Se estableció que existe relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019, a través de las respuestas que se obtuvieron de los encuestados.

# CAPITULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del Problema

#### 1.1.1. Formulación del Problema:

El proceso administrativo comprende 4 etapas (Planeación, Organización, Dirección, Control) que están interrelacionadas y que se complementan entre sí, cada una de ellas reviste importancia. El planeamiento, es la etapa a través de la cual se analiza la situación actual (dónde estamos), se establecen objetivos (a dónde queremos llegar), y se definen las estrategias y cursos de acción (cómo vamos a llegar) necesarios para alcanzar dichos objetivos. La etapa de organización es la etapa en la que se van a diseñar las actividades que permitirán alcanzar los objetivos. La etapa de dirección es la etapa en la que se ejecutará lo planificado y organizado, junto a ésta última se desarrolla permanentemente la etapa de control, que consiste en la evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas, a través del desarrollo de las actividades diseñadas en la etapa de organización y puestas en marcha en la etapa de dirección.

(Stoner & Freeman, 1992). Independientemente del tamaño de la empresa u organización, la planificación es fundamental para su éxito porque es la base de otras funciones administrativas (organización, coordinación y control), reduciendo la incertidumbre y minimizando los riesgos.

El control es fundamental para corregir situaciones que no se ajustan al plan establecido, por lo que también juega un papel importante en el desarrollo organizacional.

(De Castro & Garry del Junco, 2001) La planeación y organización resultan sumamente importantes para las empresas, ya que a partir de

ella se puede organizar a las personas y a los recursos, y dirigirlos hacia las metas deseadas.

Estas metas deben ser específicas, medibles y planeadas a fechas realmente alcanzables, existen razones por lo cual las metas resultan muy importantes para una organización; cuando hablamos de planeación necesariamente nos encontrábamos con la palabra “control”, esto se debe a que todo aquello que es planeado dentro de una organización, indudablemente necesita ser también controlado.

(Arias & Pesantez, 2011). Las organizaciones no gubernamentales son entidades privadas creadas independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales y de los organismos internacionales. Tienen diferentes finalidades, metas humanitarias y sociales definidas por sus miembros; pueden tener diferentes formas jurídicas: asociaciones, fundaciones, cooperativas, etc. es decir, son organizaciones sin fines de lucro más o menos pequeñas compuestas por personas que idealmente son completamente independientes de las agencias gubernamentales, basadas en el servicio voluntario, y que intentan mejorar ciertos aspectos de la sociedad. En general, la estructura de estas organizaciones es muy sencilla, son equipos de trabajo, en los que cada persona realiza funciones especializadas y se coordina con otros miembros del equipo, con la única finalidad de realizar las tareas propuestas colectivamente.

Actualmente se financian a través de la colaboración de los ciudadanos, de los aportes estatales y de la generación de eventos y se ocupan de una gran variedad de cuestiones y causas vulnerables.

En los últimos 50 años en el territorio peruano comienza sus trabajos de ayuda a los grupos étnicos de la Amazonia la Organización **Misión Suiza en el Perú**, teniendo como objetivo principal la Capacitación Teológica a los diferentes grupos tribales. Adicional a este objetivo se brinda la asistencia médica, capacitación en el manejo de ganado vacuno, talleres de carpintería, construcción de pozos de agua, entre



otros. Para poder realizar este trabajo cuentan con un centro de operaciones ubicado en la Carretera Cashibococha Km 15 – Pucallpa, el cual favorece para el traslado a las diferentes comunidades nativas y que a lo largo de estos años han venido edificando talleres, escuelas, viviendas e infraestructuras necesarias para el buen funcionamiento.

La organización Misión Suiza en el Perú cuenta con el financiamiento de la Organización Internacional **INDICAMINO** quien a su vez recibe aportes de donantes europeos quienes sustentan todos los gastos ocasionados en el Perú y otros países de Latinoamérica.

Las personas encargadas de dirigir y desarrollar todas las actividades son en gran número voluntarios extranjeros con ayuda voluntarios nacionales; para la planificación de objetivos, estos son encaminados según métodos y estrategias europeas, exceptuando un seguimiento detallado del cumplimiento de los objetivos (no hay control de resultados).

A lo largo de los 60 años aproximadamente que viene brindando su servicio a la amazonia del Perú, particularmente a la zona de influencia en el centro Cashibococha de Coronel Portillo, no se puede precisar con exactitud el cumplimiento de los objetivos alcanzados, al finalizar un periodo de tiempo solo se detalla en forma muy genérica los avances y cumplimientos de los trabajos propuestos. Por lo que resulta importante para ésta investigación hacer un estudio que logre describir si hay una adecuada Planeación, que determine objetivos a ser alcanzados, si junto a la planeación también se desarrolla paralelamente la organización y la designación de funciones y responsabilidades que sirvan para ayudar a cumplir con los objetivos y metas propuestos, también es útil para ésta investigación conocer la etapa de dirección o ejecución en el que se lleva a cabo la puesta en marcha de las actividades diseñadas que permitan el alcance de objetivos, si paralelamente a esta actividad (dirección) se evalúa constantemente de que las actividades se desarrollen de la forma en que se organizaron y que los objetivos y metas planteadas se alcancen en el tiempo establecido (eficacia) y sin el desperdicio de recursos (eficiencia).

### **1.1.2. Problema General**

¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019?

### **1.1.3. Problemas Específicos**

- ¿Cómo se relaciona la planeación y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019?
- ¿Cómo se relaciona la organización y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019?
- ¿Cómo se relaciona la dirección y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019?
- ¿Cómo se relaciona el control y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019?

### **1.2. Objetivo General**

Describir la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.

### **1.3. Objetivo Específicos**

- Describir la relación entre la planeación y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.
- Describir la relación entre la organización y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.

- Describir la relación entre la dirección y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.
- Describir la relación entre el control y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

##### **Practica**

Los resultados que se obtuvieron con esta investigación podrán ser aplicados a otras organizaciones del mismo tipo, y también a instituciones del estado o a organizaciones empresariales que buscan desarrollar un crecimiento ordenado y organizado.

##### **Teórica**

Luego del desarrollo de la presente investigación se presentó el fundamento teórico de las variables materia de estudio, lo cual a su vez nos permitió analizarlas y estudiarlas con mayor sustento y con el propósito de establecer una relación entre las variables de manera significativa.

##### **Metodológica**

La presente investigación permitió el uso de técnicas y de instrumentos previamente diseñados y establecidos, lo que también podrá aportar para futuras investigaciones del mismo tipo.

##### **Relevancia**

Resultó importante esta investigación, porque el tema a investigar es trascendental en todas las organizaciones, en las que es necesario aplicar el proceso administrativo, la presente investigación además permitió establecer recomendaciones que podrán ser tomadas por la organización que es la población a estudiar.

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Entre las limitaciones que se pudo avizorar para el desarrollo de la presente investigación es el factor tiempo y distancia ya que la investigadora se encontraba alejada de la zona de atención de la población materia de estudio, así también el tiempo resultó siendo una limitación por cuanto para quien hace la investigación contó con poca disponibilidad del mismo.

### **1.6. Viabilidad de la Investigación**

La investigación fue viable por cuanto la tesísta contó con acceso a la información que posee la organización materia de estudio, esto facilitó el recojo de información y datos que a su vez fueron procesados debidamente y mostraron resultados que se ajustan a la realidad.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Internacionales

(Flores, 2015) En la investigación “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2013” llega a las siguientes conclusiones.

##### **Conclusiones:**

- Los trámites administrativos y la gestión empresarial de las cooperativas alimentarias básicas se implementan parcialmente porque no realizan correctamente las funciones de trámites administrativos.
- La gestión empresarial en las cooperativas se ve limitada por el desconocimiento administrativo de los órganos de gobierno basado en la experiencia y la falta de compromiso de algunos de ellos.
- Como los procesos administrativos no están bien gestionados, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa.
- Sin un mecanismo de incentivos para los empleados, es imposible realizar el trabajo de manera eficaz.

(Támara, 2015) En su investigación “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013”, llega a las siguientes conclusiones.

##### **Conclusiones:**

- La aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná permite el funcionamiento de los trámites y servicios administrativos.

- El cambio en los estándares de los usuarios encuestados permite comprobar la viabilidad del "Manual de Gestión Administrativa" como una nueva alternativa al proceso administrativo de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

### **2.1.2. Nacionales**

(Carazas Perez, 1991) En su investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la PUCP "Reorganización empresarial: apuntes y reflexiones acerca de las teorías organizativas de las pequeñas y medianas empresas" concluye:

- La Pequeña y Mediana empresa en el Perú juegan un papel irremplazable en el incesante turbión de las relaciones económicas.
- Las empresas han de juzgarse por su eficacia y rentabilidad, no por su tamaño: y por su adaptación al proceso económico general, a la creación de puestos de trabajo y a la reducción de los desequilibrios e inestabilidad económicos y sociales.
- Las teorías organizativas enfocan una problemática que le es ajena a la Pequeña y Mediana empresa en el Perú.

### **2.1.3. Locales**

(Céspedes Rivera, 2015) En su trabajo de investigación "Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco 2015" para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, llegó a las siguientes conclusiones:

- Comparar hipótesis de forma descriptiva para determinar si existe un impacto entre los procesos administrativos y la calidad del servicio.
- Determine que, si la planificación tiene un impacto en la calidad del servicio, en la encuesta realizada en la pregunta "¿Es buena la planificación de sus recursos?", La mayoría de los encuestados

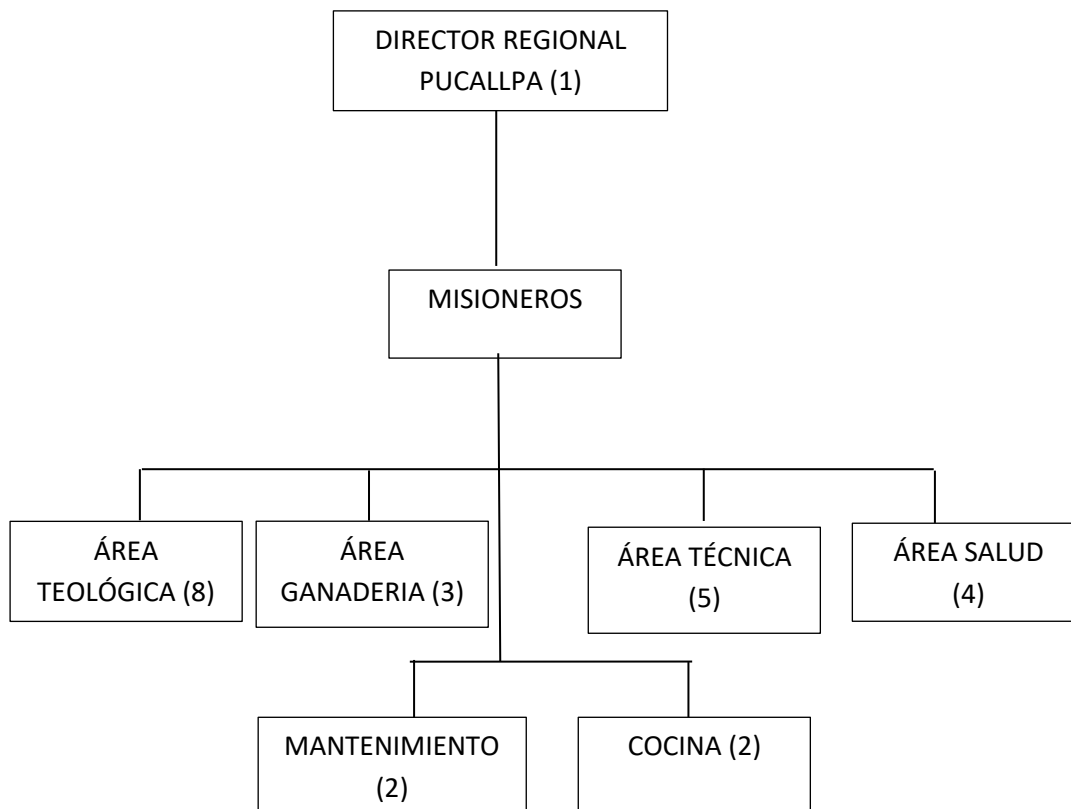
dijeron que tienen un plan, mientras que el 6% de los encuestados dijeron que tienen un plan. No creo que, si hay un plan, necesitemos fortalecer la comunicación interna dentro de la empresa para que todos puedan avanzar hacia el mismo objetivo.

- Determinar, si la organización tiene un impacto en la calidad del servicio, los resultados nos muestran que los empleados de Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. (22%) No conoce el organigrama de la organización, lo que ocasionará problemas con la definición de tareas de cada elemento que constituye el área administrativa, así como determina el perfil de cada uno de nuestros puestos existentes.
- Se ha determinado que, si la administración tiene un impacto en la calidad de los servicios, una gran proporción de personas dijo que, si alguien se encarga de supervisar sus actividades, esto les puede dar una dirección y un objetivo claros.
- Se ha determinado que, si tiene un impacto en el control de la calidad del servicio, se puede observar en términos de control que debido a que la empresa realiza descuentos y actividades promocionales, tienen un gran control sobre lo que son las actividades promocionales, y tienen seguridad y control permanente en la distribución del producto, bien diversificado por línea y nivel.

## 2.2. Bases Teóricas

### MISION SUIZA EN EL PERU

#### ORGANIGRAMA DEL CENTRO CASHIBOCOCHA



Director Regional	:	1
Misioneros	:	20
Mantenimiento	:	2
Cocina	:	2

**Fuente: Ofic. Misión Suiza en el Perú**

Según (Munch, 2014) La gestión administrativa es un proceso mediante el cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social para lograr la máxima calidad y productividad en el proceso de consecución de sus objetivos.

De acuerdo a (Amaru, 2009) La gestión es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y el uso de recursos. Incluye cinco tipos



principales de decisiones, también llamadas procesos o funciones: planificación, organización, liderazgo, dirección y control.

### **Variable Independiente Proceso Administrativo.**

(Koontz & Weihrich, 2007) Nos dicen que las funciones de los administradores facilitan una estructura conveniente para organizar el conocimiento administrativo. No hay ideas, resultados de investigación ni técnicas que no se encuentren fácilmente clasificados con la planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

De acuerdo a (Bustos, 2003) el proceso administrativo es un conjunto de etapas necesarias para desarrollar una actividad, alcanzar un objetivo (s) en cualquier organización. El proceso administrativo son etapas sucesivas mediante las cuales se efectúa la administración, éstas se interrelacionan y forman un proceso integral.

Para (Munch, 2014) el proceso administrativo es el conjunto de etapas sucesivas a través de las cuáles se efectúa la administración.

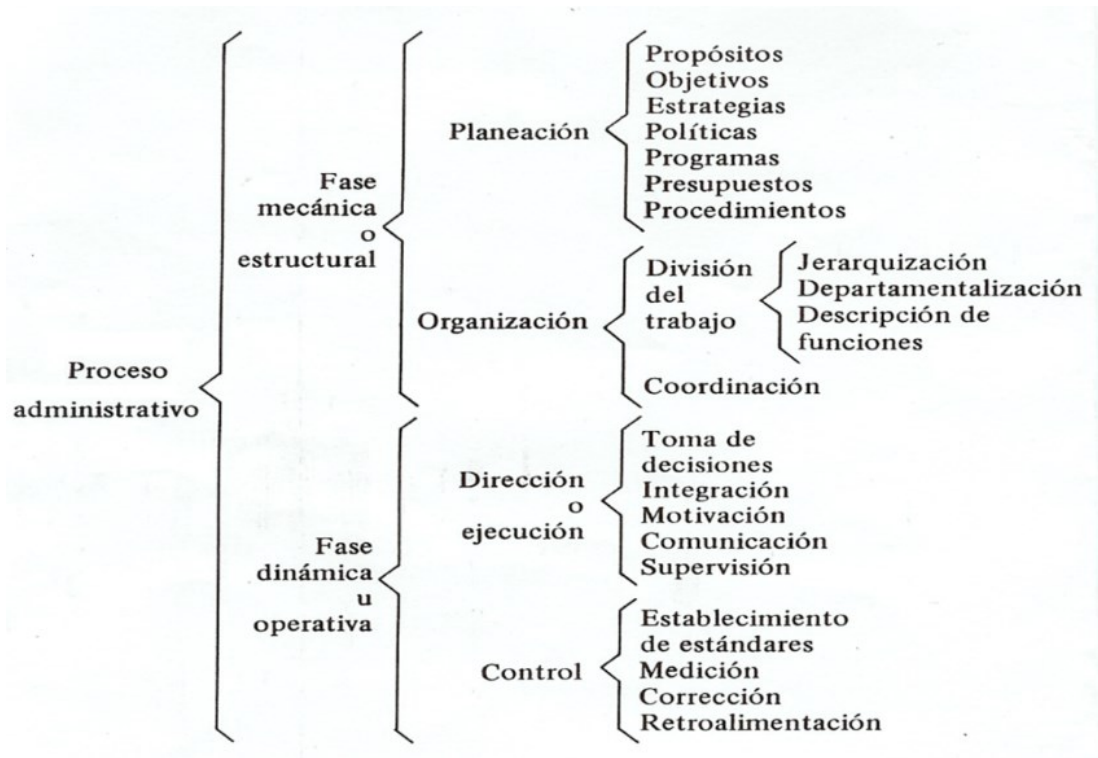
### **Etapas del proceso administrativo**



Fuente: Munch (2014)

De acuerdo a (Munch, 2014) al administrar una empresa, se tienen 02 fases: **la estructural**, donde se determina la finalidad y rumbo de la organización, junto a ello las alternativas para conseguirlos; la otra fase es **la operativa**, donde se llevan a cabo todas las actividades para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

### Etapas y elementos del Proceso administrativo



Fuente: Munch (2014)

### Dimensiones del Proceso Administrativo

#### Planeación

(Amaru, 2009), nos dice que la planificación es una herramienta para gestionar la relación con el futuro; es una aplicación específica del proceso de toma de decisiones diseñado para influir en el futuro, para ello se debe definir objetivos a alcanzar, como también los medios que permitirán realizar e imaginar una situación en el futuro.

(Koontz & Weihrich, 2007) Nos dijeron que la base de la planificación es elegir misiones y metas, y formular las acciones necesarias para lograr esas metas; se deben tomar decisiones, lo que incluye elegir un curso de acción.

De esta manera, estos planes brindan una forma razonable de lograr los objetivos establecidos. La planificación busca la innovación administrativa para cerrar la brecha desde donde estamos hoy hasta donde queremos llegar.

Para (Munch, 2014) La planificación es determinar la dirección de la organización y buscar los resultados obtenidos a través del análisis ambiental y la definición estratégica para minimizar los riesgos y lograr la misión y visión de la organización.

### **Etapas de la Planeación**



Munch (2014)

### **Organización**

(Hitt, Black, & Porter, 2006) Muestra que la organización debe prestar atención a la estructura de relaciones entre el puesto y los individuos que lo ocupan, así como vincular la estructura de relaciones entre el puesto y los individuos que lo ocupan, y vincular la estructura con el puesto. La dirección estratégica general de la empresa. Organización, la función de la organización es un gran desafío para todo gerente.

De acuerdo a (Koontz & Weihrich, 2007), La organización incluye el establecimiento de una estructura de roles bien pensada para los miembros

de la organización, con el propósito de asignar el trabajo necesario para lograr la meta a la persona que mejor puede realizarla.

Para (Munch, 2014), la organización incluye el diseño y determinación de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos con el fin de buscar la simplificación y mejora del trabajo. Señale las fortalezas y etapas de la organización.

### **Ventajas**

- Reduce los costos e incrementa la productividad
- Reduce o elimina la duplicidad
- Establece la arquitectura de la empresa
- Simplifica el trabajo.

Para (Munch, 2014) la organización consta de 02 etapas: División del trabajo y Coordinación.

### **Dirección**

De acuerdo a (Amaru, 2009) ésta etapa se basa en desarrollar las actividades que fueron diseñadas en la etapa de planeación, ello apela al uso de la labor física e intelectual, el tipo de actividad será diferente de un caso a otro, teniéndose en cuenta a lo establecido en los planes, objetivos, en la organización, la idoneidad de las personas, los recursos que se puedan disponer y también otros factores. La dirección de la actividad se basa en el proceso de planificación y organización, que son sus datos de entrada.

Para (Munch, 2014) la Dirección consiste en la puesta en ejecución de los planes de acuerdo a la estructura organizacional, guiados y ejecutados por el personal motivado, haciendo uso del liderazgo, con una adecuada comunicación, y la correspondiente toma de decisiones. El autor destaca la importancia de todas las etapas del proceso administrativo, pero es en la etapa de Dirección donde se realiza lo planeado y se ejecutan todos los elementos de la administración, de forma tal que se confunde en muchas

ocasiones los conceptos de administrar y dirigir. El éxito de toda empresa va a depender de una adecuada dirección.

(Hitt, Black, & Porter, 2006) Afirman que dirigir o liderar consiste en buscar que influir en otras personas, con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización. Esto es motivar a los colaboradores, interactuando de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma que estimule sus esfuerzos para el cumplimiento de tareas y de ésta forma alcanzar las metas de la organización.

Según (Koontz & Weihrich, 2007) la Dirección es influir en las personas con el propósito de que contribuyan a las metas de la organización. Está relacionada con el trato que brinda la administración a los colaboradores, por ello se entiende que la etapa de dirección use métodos de liderazgo y motivación.

## **Control**

Según (Hitt, Black, & Porter, 2006) se basa en regular el trabajo de aquellos que están sujetos a la dirección de un administrador. Esta regulación puede realizarse de diversas formas, estableciendo anticipadamente estándares de desempeño, la supervisión y evaluación permanente del desempeño, estos resultados permiten retroalimentar el proceso de planeación.

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) Define al control de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas".

De acuerdo a (Koontz & Weihrich, 2007) el control es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones con el propósito de asegurar el cumplimiento de las actividades de acuerdo a lo planeado. Es medir el desempeño en relación con los planes, señalar las desviaciones de los estándares pre-establecidos y corregirlas.

Para (Munch, 2014) el control es la fase del proceso administrativo a través del cual se establecen los estándares para medir los resultados,

corregir desviaciones, prevenirlas para mejorar el desempeño de la organización. El control está ligado a la planeación, el control es la etapa del proceso administrativo mediante el cual se puede evaluar los resultados obtenidos, y que estos respondan a lo planeado, de tal forma que se corregir probables desviaciones.

El control comprende las etapas de

- Establecimiento de estándares
- Medición de resultados
- Corrección de desviaciones
- Retroalimentación

### **Variable dependiente Objetivos Organizacionales**

#### **Objetivos Organizacionales**

Para (Chiavenato I. , 1999) todas las organizaciones tienen una finalidad, la razón de su existir, lo que va a realizar, por ello, deben establecerse metas, objetivos comunes o llamados también objetivos generales de la organización y aquellos no comunes que son los específicos que corresponden a los cargos que ostentan los individuos. Cuando una organización no conoce cuáles son sus fines y la dirección que debe seguir, está en riesgo de permanecer a la deriva.

Las metas comerciales pueden considerarse como aquellas metas, objetivos, objetivos o pautas que la organización debe lograr y deben establecerse en el plan comercial y el plan operativo.

Según (Byars & Rue, 1983) los objetivos deben estar relacionados, porque de lo contrario se podría desarrollar una tendencia a priorizar los objetivos individuales, situación que perjudicaría a la organización. Es fundamental que exista relación entre los objetivos organizacionales, porque si bien es cierto es importante que existan objetivos por unidades puede ser perjudicial si no están alineados a los objetivos organizacionales.

De acuerdo a (Reyes Ponce , 1992) los objetivos se clasifican de la siguiente manera:

### **Clasificación de objetivos**

**Objetivos individuales.-** Las metas personales son las que persiguen los individuos dentro de la organización. El éxito dentro de la empresa puede ser el objetivo de un empleado. Si está hablando de propietarios, su objetivo puede ser cooperar para tomar acciones que sean buenas para su país.

**Objetivos Colectivos.-** Son aquellos que son perseguidos por varias personas, con frecuencia se oponen a los objetivos individuales, pero con el tiempo tienden a sincronizarse.

**Objetivos particulares y generales.-** El objetivo general consta de una serie de objetivos específicos. Esto significa que un objetivo puede ser especial o general, según con qué objetivo se compare.

**Objetivos subordinados o básicos.-** Los objetivos que sirven para alcanzar otros objetivos se conocen como objetivos subordinados. Los objetivos básicos son aquellos que revisten de suma importancia su alcance para la organización.

De acuerdo a (Koontz & Weihrich, 2007) La integración del plan de realización es básica, si el plan a corto plazo no es propicio para la realización del plan a largo plazo, no haga un plan a corto plazo. El administrador responsable debe revisar y modificar la decisión inmediata para determinar si el plan a corto plazo contribuye al plan a largo plazo, para ello los administradores subordinados deben ser informados continuamente sobre los planes a largo plazo, de forma tal que tomen decisiones congruentes con las metas de largo plazo de la organización.

Para (Rodríguez , 2003) existe otra clasificación de los objetivos, un poco más detallada:

**1. Por nivel jerárquico:**

- Objetivos funcionales
- Objetivos generales
- Objetivos departamentales

**2. Por su aplicación:**

- Objetivos colectivos
- Objetivos individuales

**3. Por el tiempo:**

- Objetivos a corto plazo
- Objetivos a mediano plazo
- Objetivos a largo plazo

**4.-Por su intermediación.**

- Objetivos mediatos
- Objetivos inmediatos

**5.- Por su naturaleza:**

- Objetivos económicos
- Objetivos de servicio
- Objetivos sociales

**6.- Por su ámbito:**

- Objetivos organizacionales
- Objetivos particulares



## **2.3. Definiciones Conceptuales**

### **Administración**

(Real Academia de la Lengua Española, 2000) Acción y efecto de administrar.

(Quiroa, 2020) La administración es el proceso de buscar usar los recursos de manera más efectiva a través de la planificación, organización, ejecución y control de los recursos para lograr las metas organizacionales.

### **Administrar**

(Real Academia de la Lengua Española, 2000) Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan.

Para (Quiroa, 2020) Es el proceso que requiere de planificación, organización, ejecución y control. Este proceso hace que todos los miembros de una empresa trabajen de forma conjunta para lograr alcanzar los objetivos. Estos objetivos están especificados en la planificación.

### **Coordinación**

Según (Weihrich, 1999) "Coordinar es establecer la armonía entre todos los actos de una empresa de manera de facilitar su funcionamiento y procurar el buen éxito.

Es dar al organismo material y social de cada función las proporciones convenientes para que ésta pueda cumplir su misión en forma segura y económica."

### **Eficacia**

(UNE-EN ISO 9000:2005) "Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados"

Para (Koontz & Weihrich, 2007) la eficacia es "el cumplimiento de objetivos".

Según (Robbins & Coulter, 2005) eficacia se define como "hacer las cosas correctas".

### **Eficiencia**

Para (Koontz & Weihrich, 2007), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Según (Robbins & Coulter, 2005), la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

### **Ejecutar**

De acuerdo (Fernández, 2005) La ejecución es parte de un proceso que implica realizar un conjunto de tareas y operaciones. En este sentido, implica la implementación de las actividades identificadas en el plan de trabajo.

### **Funciones**

Según (Munch, 2014) La función se refiere a una actividad o grupo de actividades que uno o más elementos pueden realizar simultáneamente, obviamente de forma complementaria para lograr un objetivo establecido.

### **Liderar**

De acuerdo a (Salinas, 2000) El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”

### **Motivar**

Según el diccionario de la (Real Academia de la Lengua Española, 2000) la motivación es el comportamiento y el efecto de la motivación, y

la motivación es dar una razón o motivación para algo, dar o explicar la razón o motivación por algo que se debe hacer y tener el coraje de alguien para hacerlo de cierta manera.

## **Objetivos**

Según (Álvarez, 1997), El objetivo es el deseo, el propósito, el resultado a alcanzar, el propósito de la investigación, se fundamenta en el objeto de transformación, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se investiga en el Proceso de Investigación Científica.

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

El proceso administrativo se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

- La planeación se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.
- La organización se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.
- La dirección se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.
- El control se relación con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

PROCESO ADMINISTRATIVO

**Dimensiones:**

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

### **2.5.2. Variable Dependiente**

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**Dimensiones:**

- Eficacia
- Eficiencia

## 2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Proceso Administrativo	Planeación	Plan estratégico	¿Tiene usted conocimiento de que exista un plan estratégico de la institución para el Centro Cashibococha?
		Plan operativo	¿Conoce usted si se ha elaborado el plan operativo del área en la que trabaja?
		Objetivos	¿Considera usted que los objetivos en el plan operativo se han establecido de manera precisa, poco precisa o nada precisa?
	Organización	Funciones	¿Las funciones que usted realiza en su cargo se las hicieron conocer de forma escrita, verbal o no se la hicieron conocer?
		Coordinaciones	¿Ha podido usted apreciar que se coordina actividades entre las diferentes áreas del Centro Cashibococha?
		Trabajo en equipo	¿Podría usted decir: que en el área en la que usted labora se realiza el trabajo en equipo?
	Dirección	Ejecutar	¿Diría usted que hasta el momento se ha ejecutado lo que se ha planificado para este periodo 2019?
		Liderar	¿Para la realización de sus labores, usted recibe orientación?

		Motivar	¿Cuándo alcanzan los objetivos establecidos los trabajadores reciben algún reconocimiento?
	Control	Supervisar	¿Ha podido apreciar que la evaluación de las actividades se realice de acuerdo a lo que se ha establecido?
		Evaluar	¿Existe control para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos en el centro Cashibococha?
<b>Variable Dependiente</b>			
Alcance de Objetivos	Eficacia	Cumplimiento de metas	Mediante entrevista al Director Regional: ¿Se alcanzaron las metas propuestas para el periodo 2019 por parte de todos los colaboradores del Centro Cashibococha?
		Alcance de Objetivos	Mediante entrevista al director regional: ¿Se alcanzaron los objetivos propuestos?
			¿Las metas y objetivos se cumplieron dentro del plazo establecido?
	Eficiencia	Uso de los recursos	Mediante entrevista al Director Regional: ¿Considera que los colaboradores usan eficientemente los recursos que les facilita el Centro Cashibococha?

		Disponibilidad del personal	Mediante entrevista al Director Regional: ¿Los colaboradores del centro Cashibococha, se encuentran capacitados y adiestrados para que puedan cumplir los objetivos que se les propone?
--	--	-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Metodología de la Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010) La investigación es de tipo aplicada, y se aplicó a los colaboradores de la Organización Misión Suiza en el Perú - centro Cashibococha - Coronel Portillo.

##### 3.1.2. Enfoque

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010) El presente trabajo de investigación está dentro del enfoque cuantitativo y cualitativo. Es mixto por cuanto se recabó información sobre el alcance de objetivos de manera cualitativa.

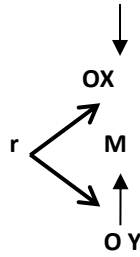
##### 3.1.3. Alcance o Nivel

La investigación es de nivel descriptivo correlacional, porque se trata de describir a las características de las variables intervinientes, "Proceso Administrativo y Cumplimiento de objetivos en los colaboradores de la Organización Misión Suiza en el Perú- centro Cashibococha-Coronel Portillo.

##### 3.1.4. Diseño

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010), El diseño de esta investigación es no experimental, transversales correlacional /causal: porque se busca relacionar las causas y efectos de los fenómenos ocurridos por la relación entre las dos variables materia del presente estudio y cuyo esquema es el siguiente:





## 3.2. Población y Muestra

### 3.2.1. Población

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) La totalidad es el universo, o una colección de entidades o cosas a las que apunta la pregunta de investigación, o la misma colección de entidades a las que se refiere la conclusión de la investigación.

La población está constituida por los colaboradores (misioneros) que laboran en la Organización Misión Suiza en el Perú - centro Cashibococha - Coronel Portillo que son en número de 20

$N=20$

### 3.2.2. Muestra

La muestra es por conveniencia, a discreción del investigador puesto que, por el tamaño de la población y acceso a los sujetos de investigación, se considera que  $N=n$

Teniendo una población ( $N=20$ )

$n=20$

## 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### 3.3.1. Técnica

La técnica que se utilizó es de la **encuesta**, con el propósito de recoger información de los colaboradores que laboran en la Organización Misión Suiza en el Perú - centro Cashibococha - Coronel Portillo.

### 3.3.2. Instrumento

Se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos:

- Un **cuestionario** como instrumento para aplicar la encuesta y obtener información de los colaboradores que laboran en la Organización Misión Suiza en el Perú - centro Cashibococha - Coronel Portillo
- Una **guía de entrevista** para formular preguntas al Director regional del centro Cashibococha - Coronel Portillo para obtener información respecto al cumplimiento de objetivos.

### 3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos obtenidos de la encuesta fueron tabulados mediante el uso de la estadística, con el software SPSS

Se hizo el análisis de las respuestas que se obtuvieron de la aplicación de las preguntas según la guía de entrevista, de forma manual, por constituir solamente una persona (Director regional del centro Cashibococha - Coronel Portillo) a la que se le hizo las preguntas.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de datos

##### 4.1.1. Variable independiente: Proceso administrativo

#### TABLAS Y GRAFICOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA ORG. MISIÓN SUIZA EN EL PERÚ- CENTRO CASHIBOCOCHA

Tabla 1.

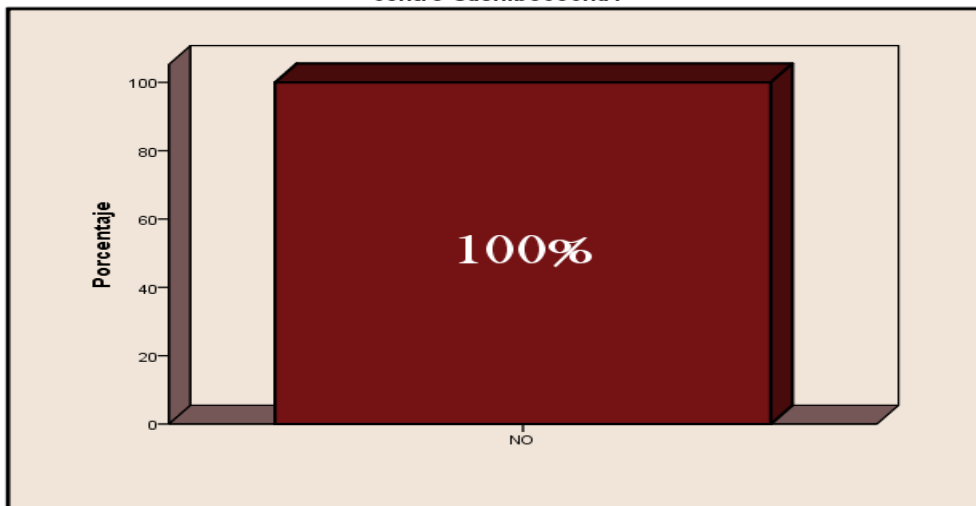
Pregunta N° 01 del cuestionario

1. ¿Tiene usted conocimiento de que existe un plan estratégico de la institución para el centro Cashibococha?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	20	100,0	100,0	100,0

Gráfico 1.

Resultado en porcentajes de la pregunta N° 01

¿Tiene usted conocimiento de que existe un plan estratégico de la institución para el centro Cashibococha?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Realizada por el investigador.

**Interpretación tabla y gráfico 1:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta realizada a los colaboradores, el 100% de los encuestados, manifiestan que no conocen la existencia de un plan estratégico de la institución.

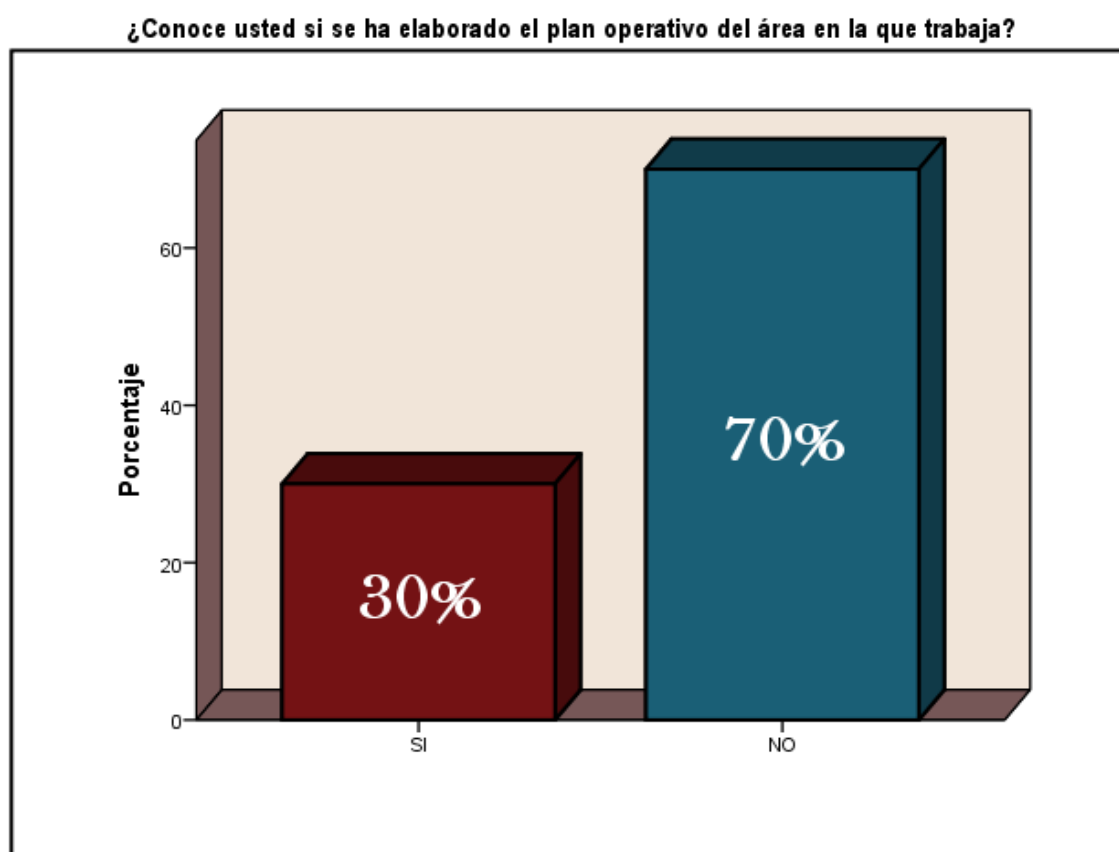
**Tabla 2.**

*Pregunta N° 02 del cuestionario*

2. ¿Conoce usted si se ha elaborado el plan operativo del área en la que trabaja?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	30,0	30,0	30,0
	NO	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 2.**

*Resultado en porcentajes de la pregunta N° 02*



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

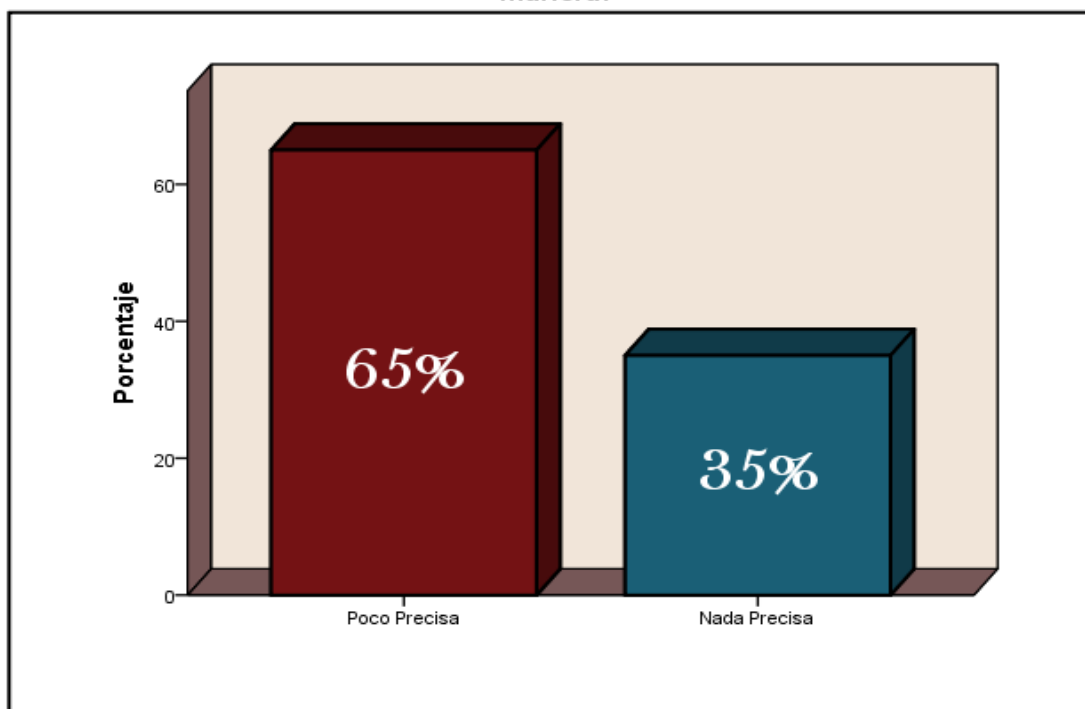
**Interpretación tabla y gráfico 2:** De acuerdo las respuestas brindadas por los colaboradores encuestados, se observa que el 70% de los mismos manifiesta que no conoce si se ha elaborado el plan operativo del área en la que trabaja, y un 30% manifiesta que si tiene conocimiento de que se ha elaborado el plan operativo.

**Tabla 3.**  
Pregunta N° 03 del cuestionario

<b>3.- Los objetivos en el plan operativo consideran usted que se han establecido de manera:</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Poco Precisa	13	65,0	65,0	65,0
	Nada Precisa	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 3.**  
Resultado en porcentajes de la pregunta N° 03

**Los objetivos en el plan operativo considera usted que se han establecido de manera:**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 3:** De acuerdo a las respuestas vertidas por los colaboradores se puede verificar que el 65%, indica que los objetivos establecidos en el plan operativo, han sido establecidos de una manera poco precisa, y un 35%, indican que han sido establecidos de una manera nada precisa.

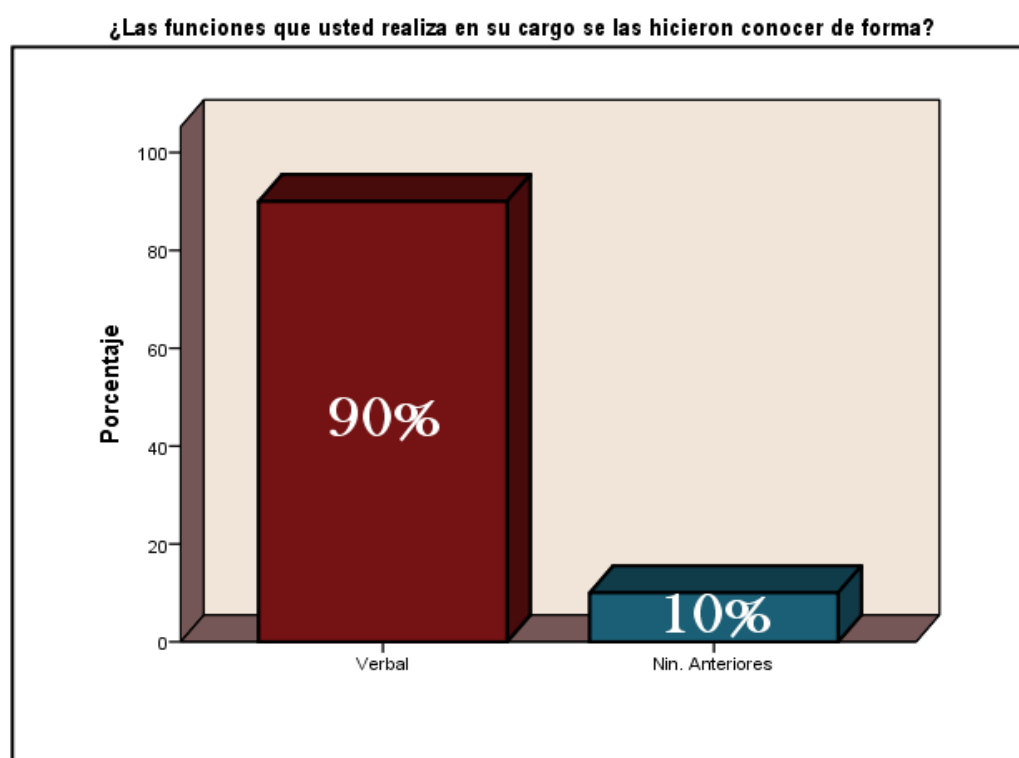
**Tabla 4.**

*Pregunta N° 04 del cuestionario*

<b>1. ¿Las funciones que usted realiza en su cargo se las hicieron conocer de forma?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Verbal	18	90,0	90,0	90,0
	Nin. Anteriores	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 4.**

*Resultado en porcentajes de la pregunta N° 04*



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 4:** De acuerdo a las respuestas obtenidas, se puede ver que los colaboradores manifiestan que sus funciones se las hicieron conocer de manera verbal 90% y un 10% aseguran que se les hizo conocer de otra manera.

**Tabla 5.**

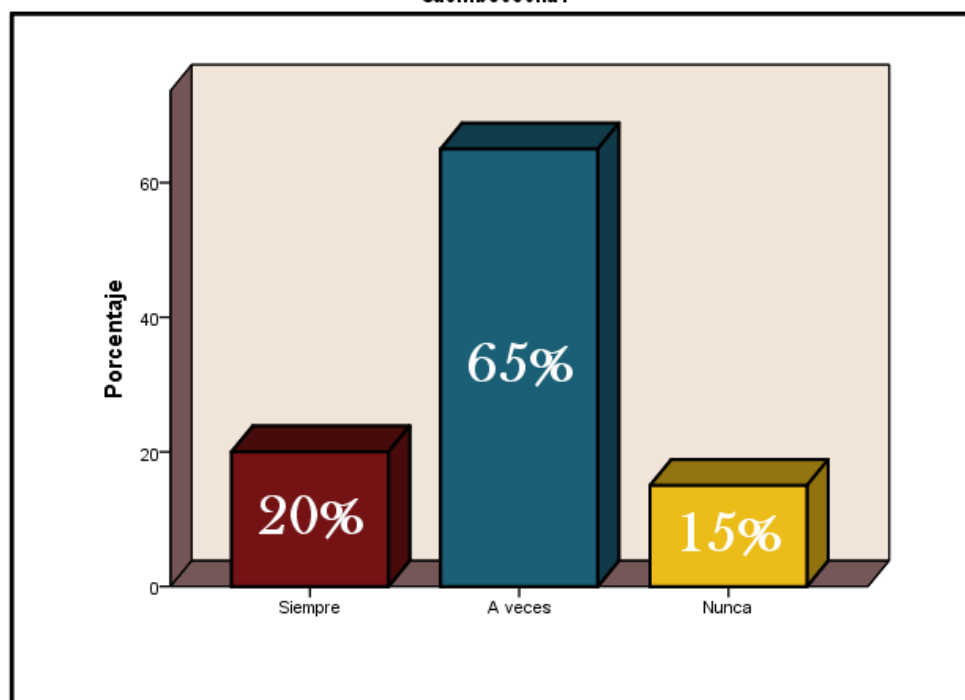
*Pregunta N° 05 del cuestionario*

<b>2. ¿Ha podido usted apreciar que se coordina actividades entre las diferentes áreas del centro Cashibococha?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Siempre	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	13	65,0	65,0	85,0
	Nunca	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 5.**

*Resultado en porcentajes de la pregunta N° 05*

**¿Ha podido usted apreciar que se coordina actividades entre las diferentes áreas del centro Cashibococha?**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 5:** De acuerdo a las respuestas obtenidas, se aprecia que los colaboradores en un porcentaje de 65%, manifiestan que a veces se coordina las actividades entre las diferentes áreas, del centro de Cashibococha, mientras que el 20%, manifiesta que siempre se coordina las actividades y un 15% señala que nunca se coordina las actividades.

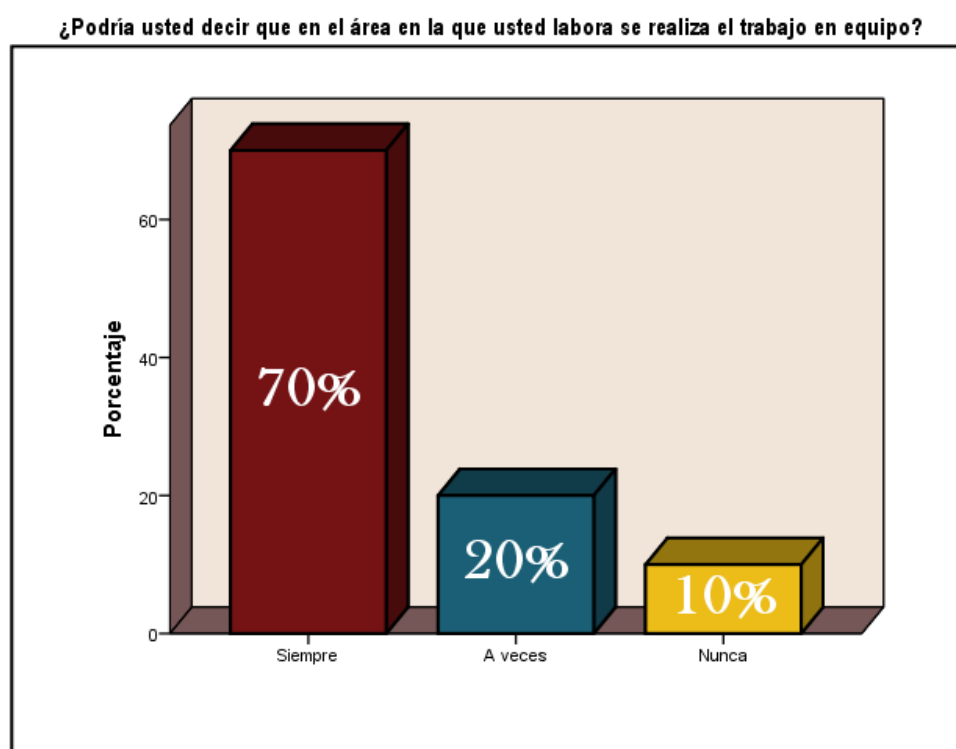
**Tabla 6.**

*Pregunta N° 06 del cuestionario*

<b>3. ¿Podría usted decir que en el área en la que usted labora se realiza el trabajo en equipo?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Siempre	14	70,0	70,0	70,0
	A veces	4	20,0	20,0	90,0
	Nunca	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 6.**

*Resultado en porcentajes de la pregunta N° 06*



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 6:** Al ver las respuestas vertidas por los colaboradores, se aprecia que, ante la pregunta, si hay trabajo en equipo en su área, el 70% de los entrevistados manifiesta que siempre se da el trabajo en equipo, un 20% que a veces, y un 10% que nunca se da el trabajo en equipo.



**Tabla 7.**

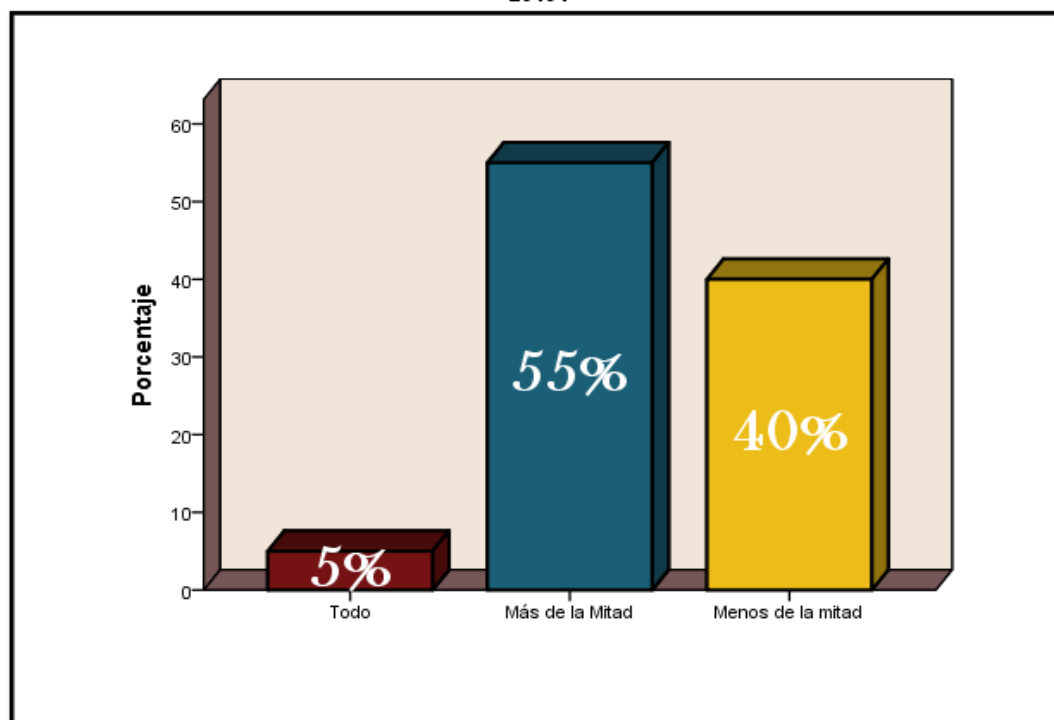
*Pregunta N° 07 del cuestionario*

4. ¿Diría usted que hasta el momento se ha ejecutado lo que se ha planificado para este periodo 2019?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todo	1	5,0	5,0	5,0
	Más de la Mitad	11	55,0	55,0	60,0
	Menos de la mitad	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 7.**

*Resultado en porcentajes de la pregunta N° 07*

**¿Diría usted que hasta el momento se ha ejecutado lo que se ha planificado para este periodo 2019?**



**Fuente:** Encuesta realizada

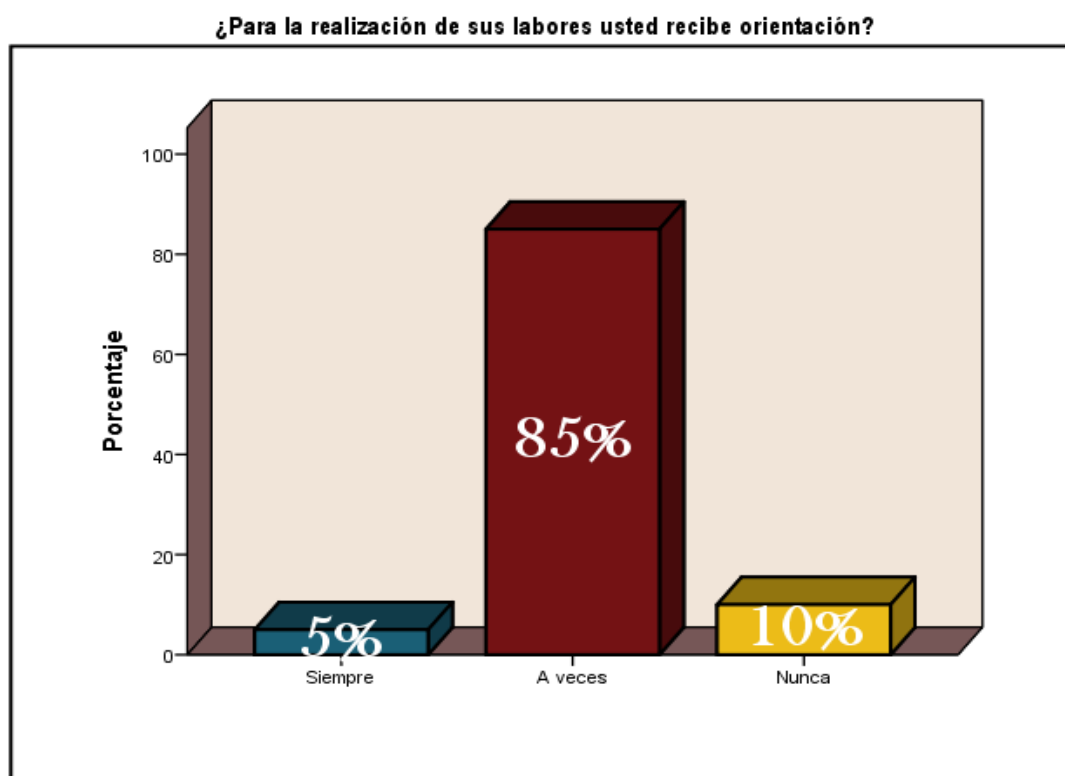
**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 7:** Teniendo en cuenta las respuestas obtenidas de los colaboradores, el 55% manifiesta que se cumplió más de la mitad de lo planificado, un 40% indica que se cumplió menos de la mitad, y apenas un 5% se cumplió todo, porcentajes que dejan entender que no se realiza una adecuada dirección por falta de objetivos y metas claras.

**Tabla 8.**  
Pregunta N° 08 del cuestionario

5. ¿Para la realización de sus labores usted recibe orientación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	17	85,0	85,0	90,0
	Nunca	1	5,0	5,0	95,0
	4	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 8.**  
Resultado en porcentajes de la pregunta N° 08



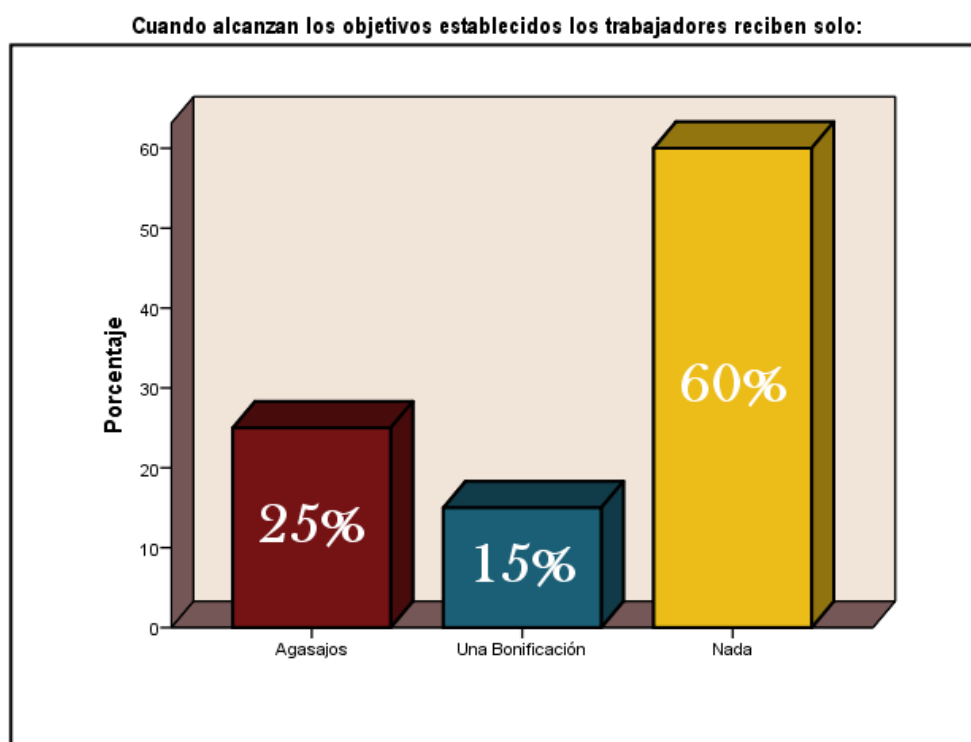
**Fuente:** Encuesta realizada  
**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 8:** De acuerdo a las respuestas obtenidas de los colaboradores, el 85% indica que recibió a veces orientación para realizar sus labores, un 5% que siempre recibe orientación, y un 10% que no recibe orientación.

**Tabla 9.**  
Pregunta N° 09 del cuestionario

6. Cuando alcanzan los objetivos establecidos los trabajadores reciben solo:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Agasajos	5	25,0	25,0	25,0
	Una Bonificación	3	15,0	15,0	40,0
	Nada	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 9.**  
Resultado en porcentajes de la pregunta N° 09



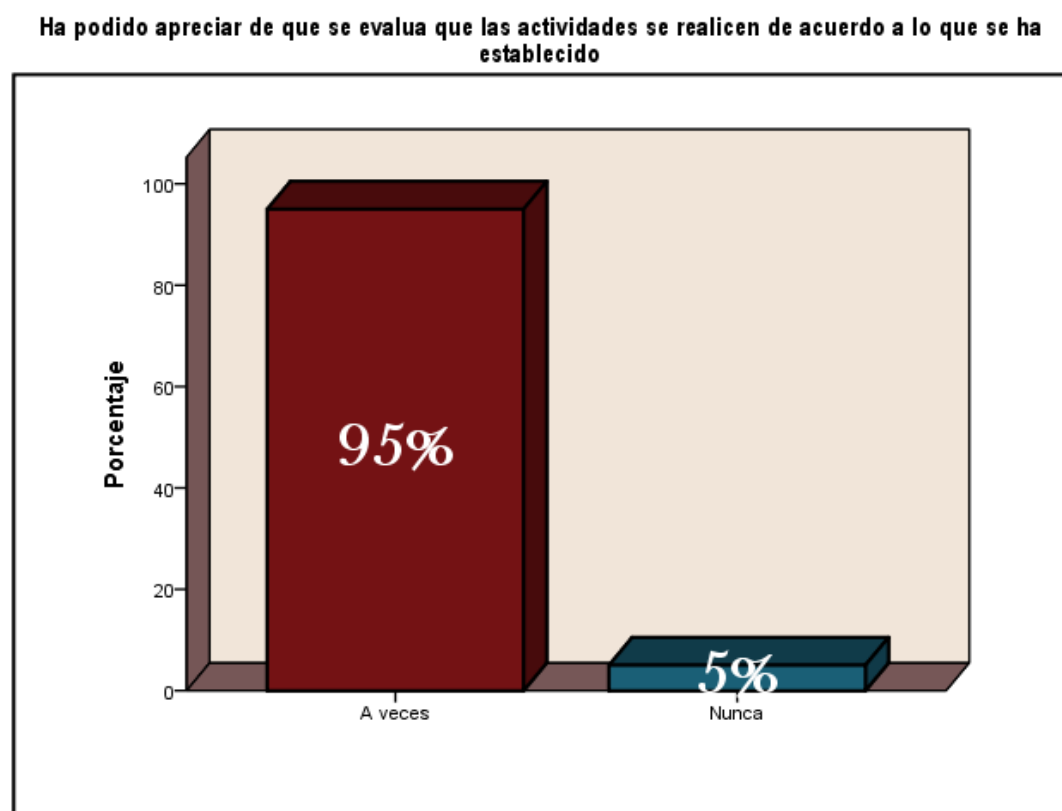
**Fuente:** Encuesta realizada  
**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 9:** Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores se puede apreciar que el 60% no recibe nada cuando alcanzan los objetivos establecidos, el 25% reciben agasajos, y el 15% reciben una bonificación.

**Tabla 10.**  
Pregunta N° 10 del cuestionario

<b>7. Ha podido apreciar de que se evalúa que, las actividades se realicen de acuerdo a lo que se ha establecido</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	A veces	19	95,0	95,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 10.**  
Resultado en porcentajes de la pregunta N° 10



**Fuente:** Encuesta realizada  
**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación tabla y gráfico 10:** De acuerdo a lo señalado por los colaboradores en sus respuestas se puede ver que un 95% señala que a veces se evalúa que las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido y un 5%, que nunca se evalúa que las actividades se realicen de acuerdo a lo establecido.

**Tabla 11.**

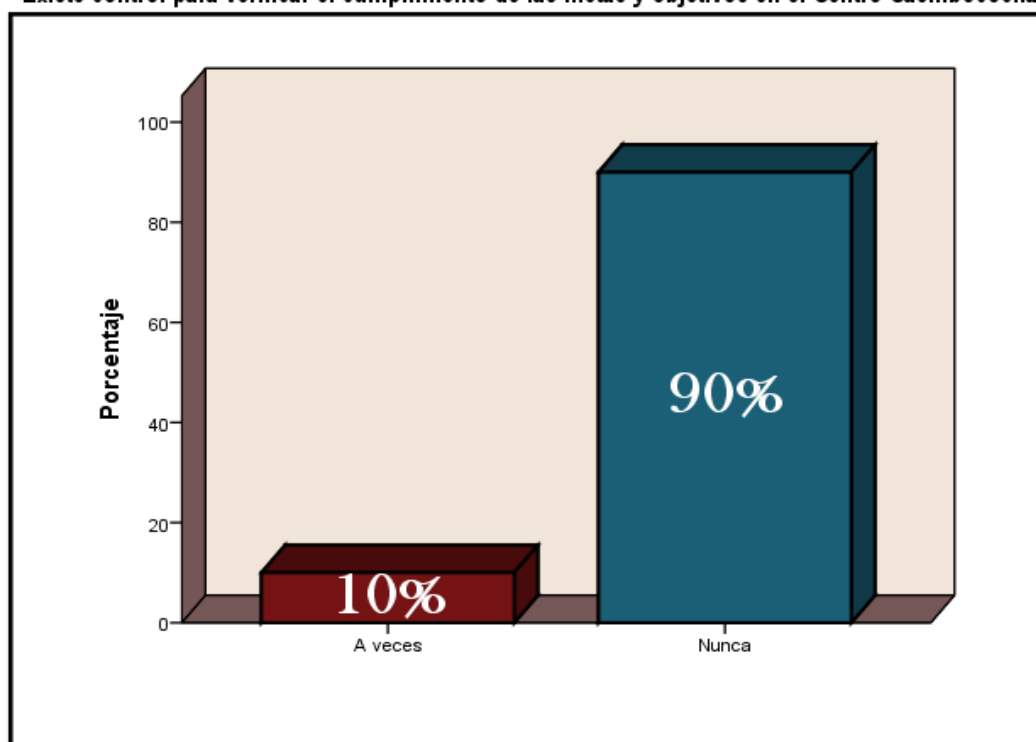
*Pregunta N° 11 del cuestionario*

<b>8. Existe control para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos en el Centro Cashibococha</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Nunca	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Gráfico 11.**

*Resultado en porcentajes de la pregunta N° 11*

**Existe control para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos en el Centro Cashibococha**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Interpretación de tabla y gráfico 11:** De acuerdo a las respuestas obtenidas de los colaboradores un porcentaje de 90 indican que no existe control para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, y un 10% indican que a veces hay control para verificar el cumplimiento de metas y objetivos.

#### 4.1.2. Variable dependiente: Cumplimiento de objetivos

### RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR REGIONAL DE LA MISIÓN SUIZA EN EL PERÚ.-CENTRO CASHIBOCOCHA-CORONEL PORTILLO

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Se alcanzaron las metas propuestas para el periodo 2019 por parte de todos los colaboradores del centro de Cashibococha?	- Menos del 80%
2. ¿Se lograron los objetivos propuestos para el periodo 2019?	- En parte
3. ¿Las metas y objetivos se cumplieron dentro del plazo establecido?	- Con poco retraso.
4. ¿Considera que los colaboradores usan eficientemente los recursos que les facilita el centro Cashibococha?	- Un poco
5. ¿Los colaboradores del centro de Cashibococha, se encuentran capacitados y adiestrados para que puedan cumplir los objetivos que se les propone?	- Si.

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROPUESTOS PARA EL AÑO 2019

ITEM	OBJETIVO Y/O ACTIVIDAD	META PROPUESTA	AVANCE AL 31 DE DICIEMBRE	PORCENTAJE
<b>1.</b>	<b>Planilla de personal.</b>			
	1.1. Ingreso de nuevos misioneros (europeos y sudamericanos) - voluntarios	30 personas	21 personas	70%
	1.2. Salida de misioneros (europeos y sudamericanos) - voluntarios	9 familias	9 familias	100%
<b>2.</b>	<b>Escuela Bíblica – IBIENA.</b>			
	2.1. Primer bloque (1er, 3ro y 5to año)	35 alumnos	30 alumnos	86%
	2.2. Segundo bloque (2do y 4to año)	25 alumnos	13 alumnos	52%
	2.3. Capacitación a líderes de Escuela dominical (en Cashibo)	4 cursos	2 cursos	50%
<b>3.</b>	<b>Viajes tribales – Misioneros.</b>			
	3.1. Visitas a grupos de escuela dominical, asesorías, cursos juveniles, trabajo con mujeres.	21 visitas a 14 tribus	21 visitas	100%
	3.2. Visitas para seguimiento de talleres de carpintería, mecánica y ganadería.	10 visitas a 5 tribus	7 visitas	70%
	3.3. Visitas para construcción, revisión y/o reparación de pozos de agua.	8 visitas a 5 tribus	4 visitas	50%
	<b>Total</b>	<b>39 visitas</b>	<b>32 visitas</b>	<b>82%</b>

<b>4.</b>	<b>Educación técnica.</b>			
	4.1. Fabricación de varillas de bombeo para pozos de agua. (Dejar a algunas personas nacionales que aprendan el oficio)	4 aprendices	2 aprendices	50%
	4.2. Cursos de carpintería (Continuidad a ex alumnos) 2do bloque.	10 alumnos	7 alumnos	70%
	4.3. Proyecto de crianza de animales pequeños	6 aprendices	4 aprendices	67%
<b>5.</b>	<b>Resolución de conflictos / Relación con iglesias nacionales</b>			
	5.1. De años anteriores se mantiene dos conflictos latentes (Liderazgo del director de Centro Cashibo y Proceso judicial con vecinos del ingreso)	2 conflictos	0	0%
	5.2. Afianzar las relaciones con iglesias de la región Centro – Oriente (Visitas para dar a conocer el trabajo de MSP en Cashibo y misiones)	10 iglesias	3 iglesias	30%
	5.3. Afianzar las relaciones con iglesias de la capital del país. (Visitas para dar a conocer el trabajo de MSP en Cashibo y misiones)	3 iglesias	1 iglesia	33%

**Fuente: Indicamino Konferenz vormals KoordinationsRat**

**Informe anual en Conferencia Indicamino.**

**Traducción realizada en julio del 2020.**



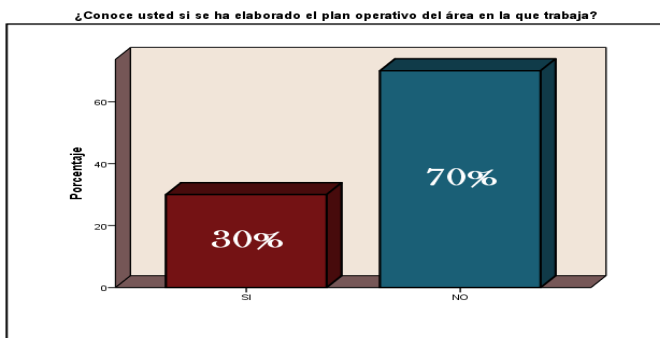
## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis Específicas

#### A.- He1 DIMENSIÓN PLANEACION

Gráfico 12.

Resultados de la pregunta ¿Conoce Ud. si se ha elaborado el plan operativo del área en la que trabaja?

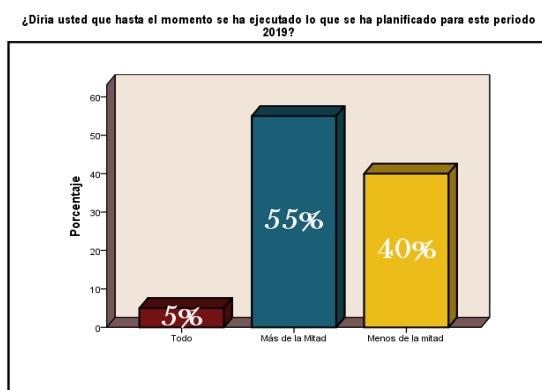


Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Realizada por el investigador

Gráfico 13.

Resultados de la pregunta ¿Diría Ud. que hasta el momento se ha ejecutado lo que se ha planificado para este periodo 2019?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Realizada por el investigador

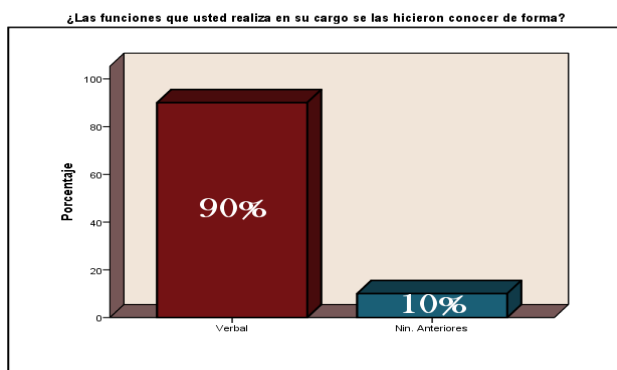
Al observar los gráficos 2 y 7 de los resultados podemos notar que el 70% de los colaboradores entrevistados manifestaron que no conocen si se ha elaborado el plan operativo de su área y también de acuerdo al cuadro adjunto, un 40% manifiesta que se cumplió menos de la mitad de lo planificado; también teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2, brindadas por el director regional de la institución que dice que los objetivos se cumplieron en parte.

De esta manera **se acepta la hipótesis específica de que la planeación se relaciona con el cumplimiento de objetivos** de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo.

## B.-He2 DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

**Gráfico 14.**

Resultados de la pregunta *¿Las funciones que ud. realiza en su cargo se las hicieron conocer de forma?*

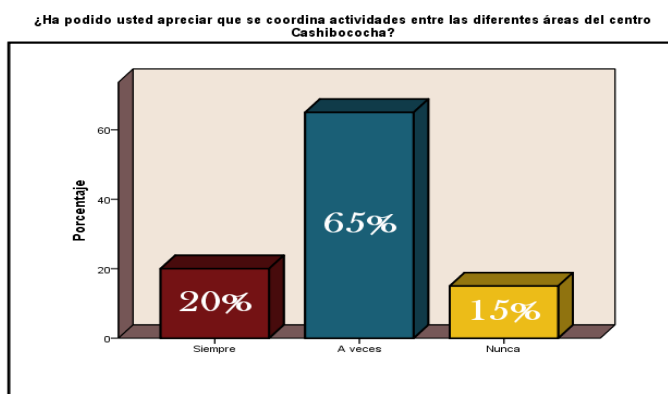


**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Gráfico 15.**

Resultados de la pregunta *¿has podido apreciar que se coordina actividades en tre las diferentes áreas del centro Cashibococha?*



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

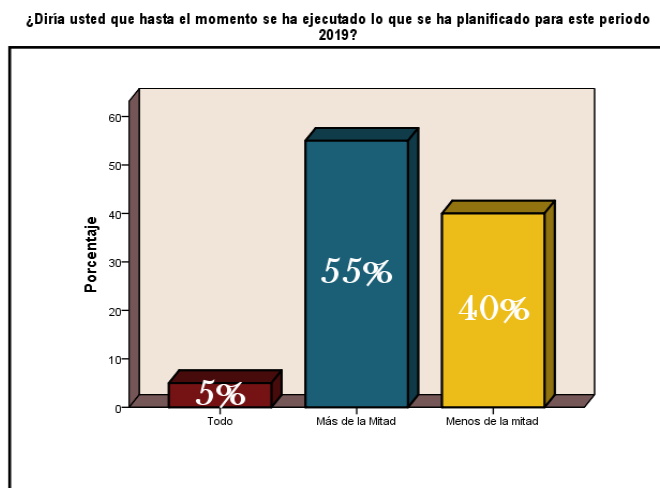
Se puede observar en los gráficos 4 y 5 de los resultados, que el 90% de los encuestados manifestaron que se les dio a conocer sus funciones de manera verbal, y 65% indicó que solo a veces se coordina las actividades entre las diferentes áreas y también teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución que dice que los objetivos se cumplieron en parte.

De esta manera se acepta la hipótesis específica de que la organización se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo.

### C.-He3 DIMENSIÓN: DIRECCION

**Gráfico 16.**

Resultados de la pregunta ¿diría Ud. que hasta el momento se ha ejecutado lo que ha planificado para este periodo 2019?

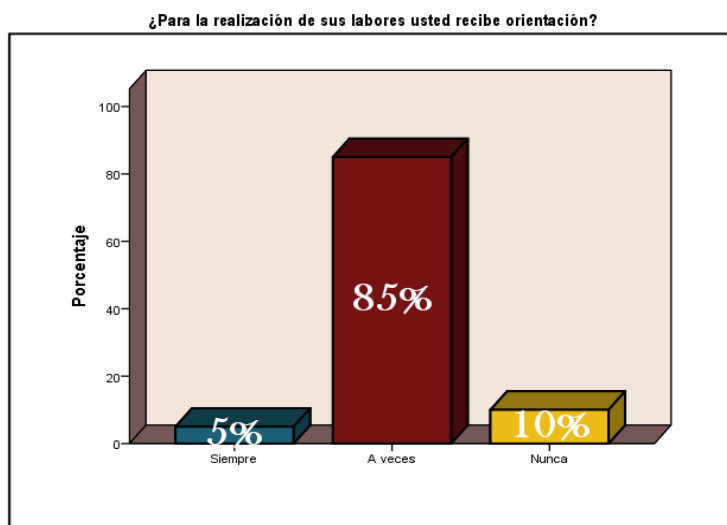


Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Realizada por el investigador

**Gráfico 17.**

Resultados de la pregunta ¿ Para la realización de sus labores Ud. recibe orientación?



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Realizada por el investigador

Se puede observar en el gráfico 7 y 8 de los resultados, que el 55% de los encuestados manifestaron que se cumplió más de la mitad de los objetivos planificados y en la misma pregunta un 40% indica que se cumplió menos de la mitad, así también un 85% de acuerdo a la pregunta si recibe orientación, manifiestan que solo a veces reciben orientación acerca de las labores a

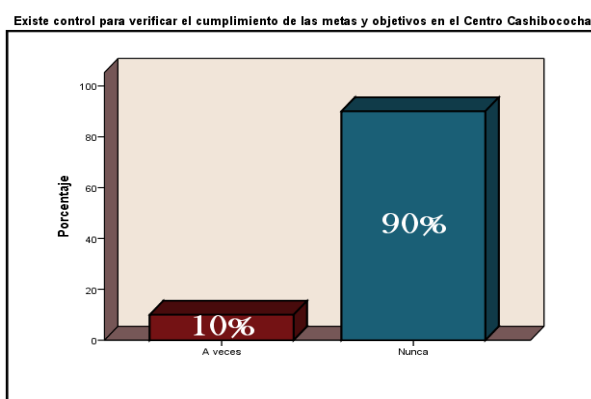
realizar y teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución que dice que los objetivos se cumplieron en parte.

De esta manera **se acepta la hipótesis específica de que la dirección se relaciona con el cumplimiento de objetivos** de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo.

#### D.-He4 DIMENSIÓN: CONTROL

**Gráfico 18.**

*Porcentaje de que Existe control para verificar el cumplimiento de las matas y objetivos en el Centro Cashibococha*

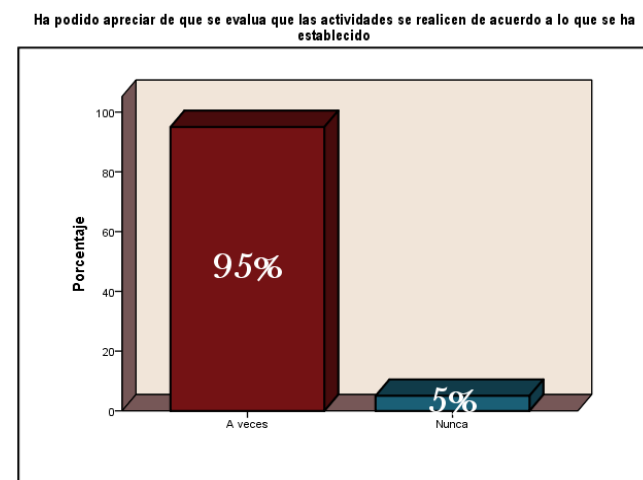


**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

**Gráfico 19.**

*Porcentaje de Ha podido apreciar de que se evalúa que las actividades se realicen de acuerdo a lo que se ha establecido*



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Realizada por el investigador

Se observa en los cuadros 10 y 11 de los resultados, que el 95% de los encuestados señalan que las actividades se evalúan solo a veces para que se cumplan de acuerdo a lo establecido y un 90% indica, que nunca existe control para verificar el cumplimiento de metas y objetivos y teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución que dice que los objetivos se cumplieron en parte.

De esta manera se acepta la hipótesis específica de que el control se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo.

## **CAPÍTULO V**

### **5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. Con los Antecedentes Internacionales**

##### **A. Internacionales**

(Flores, 2015) En la investigación “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2013” llega a las siguientes conclusiones.

##### **Conclusiones:**

- El proceso administrativo y Gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos, se lleva a cabo de forma parcial ya que no llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

##### **Con lo obtenido en la investigación**

- Podemos notar que el 70% de los colaboradores encuestados manifestaron que no conocen si se ha elaborado el plan operativo de su área y también de acuerdo al cuadro adjunto, un 40% manifiesta que se cumplió menos de la mitad de lo planificado.
- También teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2, brindadas por el director regional de la institución que dice que los objetivos se cumplieron en parte.

Se acepta la hipótesis específica de que la planeación se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo.

#### **5.2. Con los Antecedentes Locales**

##### **1. Locales**

(Céspedes Rivera, 2015) En su trabajo de investigación “Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la empresa Comercial Rivera

Distribuidores S.R.L. Huánuco 2015” para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que si existe la influencia de la Organización en la Calidad de Servicios, los resultados nos muestran que los empleados de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. (un 22%) no conocen el organigrama de la institución, lo cual origina problemas con la definición de tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, al igual que determina nuestros perfiles para cada uno de los puestos existentes.

### **Con lo obtenido en la investigación**

El 90% de los encuestados manifestaron que se les dio a conocer sus funciones de manera verbal, y 65% indicó que solo a veces se coordina las actividades entre las diferentes áreas.

- También teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución que dice que los objetivos se cumplieron en parte.

De esta manera se acepta la hipótesis específica de que la organización se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los hallazgos obtenidos, y en base a las siguientes conclusiones de cada una de las dimensiones, se concluye de manera general que existe relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo 2019, por cuanto al no estar realizándose un adecuado proceso administrativo en el Centro Cashibococha, el cumplimiento de los objetivos por parte de todo el equipo no es el esperado.
2. En la dimensión planeación el 70% de los colaboradores encuestados respondieron que no conocen si se ha elaborado el plan operativo del área y también de acuerdo al cuadro adjunto, un 40% manifiesta que se cumplió menos de la mitad de lo planificado, así también teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2, brindadas por el director regional de la institución quien manifiesta que los objetivos que tiene la institución se cumplieron en parte, se concluye que existe relación entre el inadecuado proceso de planeación y el bajo cumplimiento de objetivos.
3. En la dimensión organización el 90% de los encuestados manifestaron que se les dio a conocer sus funciones de manera verbal, y 65% indicó que solo a veces se coordina las actividades entre las diferentes áreas del Centro Cashibococha, así mismo teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución quien afirma que los objetivos se cumplieron en parte, se concluye que existe relación entre el proceso de organización, realizado de manera deficiente y el bajo cumplimiento de objetivos
4. En la dimensión dirección el 55% de los encuestados manifestaron que se cumplió más de la mitad de los objetivos planificados, y en la misma pregunta un 40% señala que se cumplió menos de la mitad, así también en la pregunta 8, un 85% manifiesta que solo a veces recibe orientación acerca de las labores a realizar. Si se tiene en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución que dice que los objetivos



se cumplieron en parte, se llega a la conclusión que existe relación entre el deficiente proceso de dirección y el bajo cumplimiento de objetivos.

5. En la dimensión control, en la pregunta 10, un 90% indica, que nunca existe control para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, en la pregunta 11 el 95% de los encuestados señalan que las actividades se evalúan solo a veces para que se cumplan de acuerdo a lo establecido; teniendo en cuenta las respuestas 1 y 2 brindadas, por el director regional de la institución quien manifiesta que los objetivos se cumplieron en parte, se concluye que existe relación entre el deficiente proceso de dirección y el bajo cumplimiento de objetivos

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Organización Misión Suiza en el Perú - Centro Cashibococha - Coronel Portillo, la implementación de un plan estratégico que ayude a delimitar la visión y misión de la institución, así como también llevar a cabo una mayor sensibilización de los planes operativos de cada área.
2. Se recomienda a los directivos de cada área realizar un mayor trabajo de participación de los colaboradores en el planteamiento de objetivos, a fin de elevar la identificación y conocimiento de los objetivos a alcanzar.
3. Se recomienda a los directivos de cada área realizar un mayor trabajo de participación de los colaboradores en la organización y orientación de las actividades que ayuden al cumplimiento de objetivos por los colaboradores.
4. Se recomienda a los directivos de cada área realizar un mayor trabajo de orientación a los colaboradores a cerca de las funciones y actividades a realizar a fin de un mejor cumplimiento de las actividades que permitan alcanzar los objetivos.
5. Se recomienda a los directivos de cada área realizar un mayor trabajo de control a los colaboradores y a las actividades establecidas con el propósito de que se controle en base a los objetivos establecidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (1997). *Como se modela la investigación científica*. México: Editorial Academia.
- Amaru. (2009). *Fundamentos de Administración, Teoría general y proceso administrativo*. (Primera ed.). México: Pearson, Educación México S.A
- Arias, A., & Pesantez, L. *Propuesta de modelo de Gestión para las ONG sin fines de lucro, enfocado en el ámbito del desarrollo, educación y servicio social, en la Provincia de Azuay*. Azuay.
- Ayala Sánchez, A. Desarrollo regional: primera aproximación al caso Guanajuato. *Desarrollo regional: primera aproximación al caso Guanajuato*. Universidad de Guanajuato, México.
- Bustos. (22 de Junio de 2003). Obtenido de [http://www.angelfire.com/ak6/proceso\\_escom/unidad\\_1pdf](http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_1pdf). Recuperado 22/06/2019.
- Byars, L. L., & Rue, L. W. (1983). *Administración de Recursos Humanos. Conceptos y Aplicaciones*. México: Interamericana.
- Carazas Perez, M. D. (1991). *Reorganización Empresarial: Apuntes y reflexiones acerca de las teorías organizativas de las pequeñas y medianas empresas*. Lima: PUCP.
- Céspedes Rivera, J. C. (2015). *Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco 2015*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Chiavenato , I. (1999). *Adminiatración de Recursos Humanos* . Colombia : McGraw Hill.
- Chiavenato , I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (Septima ed.). México: McGraw Hill.

- De Castro, E. P., & Garry del Junco, J. (2001). *Administración y Dirección* . España: McGraw Hill Interamericana de España.
- Española, R. A. (2021). *Diccionario de Lengua Española*.
- Fernández , N. (2005). *Los procesos de evaluación y acreditación universitaria en América Latina en la experiencia del MERCOSUR en la evaluación de la calidad y acreditación* . Madrid : IESALC.ANECA .
- Flores, S. Proceso Administrativo y Gestión Empresarial con Coproabas Jinotega 2013. *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial con Coproabas Jinotega 2013*. Jinotega.
- George R. , T., & Leslie W. , R. (1967). *Principios de administración* (Decima ed.). México: Continente S.A .
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Hitt , Black, & Porter. (2006). *Administración* . México: Pearson Educación México S.A.
- Koontz , & Weihrich . (2007). *Elementos de administración, un enfoque internacional*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A .
- Munch , L. (2014). *Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (Segunda ed.). México: Pearson Educación México S.A.
- Munch Galindo, L. (2007). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (Primera ed.). México: Pearson.
- Pérez Juste , R. (1986). *Evaluación de programas* . México : INITE .
- Quiroa, M. (2020). *Administración*.

- Real Academia de la Lengua Española. (20 de 08 de 2000). *Diccionario Ilustrado*. Mexico : Real Academia de la Lengua Española. Obtenido de Diccionario Ilustrado .
- Reyes Ponce , A. (1992). *Administración de Empresas*. México: Limusa D.F.
- Robbins , S., & Coulter , M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez , J. (2003). *Introducción a la Administración con Enfoque de Sistemas*. México: Thompson.
- Salinas , J. (24 de 01 de 2000). *Liderazgo*. Obtenido de <http://coaching.toptenms.com>
- Steiner , G. (1983). *Planeación estrategica: lo que todo director debe saber* . México: Continental D.F. .
- Stoner, J., & Freeman, E. (1992). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Stoner, J., Freeman , R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* . México: Prentice Hall Hispanoamericana .
- Támara, R. *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros-La Mana periodo 2013. Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros-La Mana periodo 2013*. La Mana.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN MISIÓN SUIZA EN EL PERÚ- CENTRO CASHIBOCOCHA-CORONEL PORTILLO.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Cómo se relaciona la planeación y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo?</p>	<p><b>General</b> Describir la relación entre el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p><b>Específicos</b> Describir la relación entre la planeación y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p>Describir la relación entre la organización y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p>Describir la relación entre la dirección y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p>Describir la relación entre el control y el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p>	<p><b>General</b> <b>Ho</b> El proceso administrativo se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p><b>Ha</b> El proceso administrativo no se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p><b>Específicos</b> <b>Ha 1</b> La planeación se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo</p> <p><b>Ha2</b> La organización se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo.</p> <p><b>Ha3</b> La dirección se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo</p> <p><b>Ha4</b> El control se relaciona con el cumplimiento de objetivos de la Organización Misión Suiza en el Perú- Centro Cashibococha-Coronel Portillo</p>	<p><b>1. Independiente</b></p> <p>Proceso Administrativo</p> <p><b>Dimensiones</b> Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p><b>2. Dependiente</b></p> <p>Cumplimiento de Objetivos</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p>	<p><b>Tipo y Nivel de Investigación</b></p> <p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Se describirán propiedades de las variables intervinientes.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p><b>Cualitativo, cuantitativo:</b> Se procesara información para cualificarla y cuantificarla y poder explicarla.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal correlacional /causal</p> <p><b>A. Población</b></p> <p>N=20</p> <p><b>B. Muestra</b></p> <p>n = 20</p>	<p><b>Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Organización Misión Suiza en el Perú- centro Cashibococha-Coronel Portillo</b></p> <p>Para conocer acerca del proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos.</p> <p><b>Guía de entrevista</b> dirigida al Director regional del Centro Cashibococha</p>

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### Cuestionario dirigido a los colaboradores **DE LA ORGANIZACIÓN MISIÓN SUIZA EN EL PERÚ- CENTRO CASHIBOCOCHA-CORONEL PORTILLO**

Estimado trabajador, la presente es una encuesta con fines netamente académicos que tiene como propósito analizar el proceso administrativo y el cumplimiento de objetivos en ésta institución, se le agradece por su participación y apoyo.

Marque con (x) su respuesta

#### **Dimensión Planeación**

1. ¿Tiene usted conocimiento de que exista un plan estratégico de la institución para el Centro Cashibococha?

Si.....

No.....

2. ¿Conoce usted si se ha elaborado el plan operativo del área en la que trabaja?

Si.....

No.....

3. Los objetivos en el plan operativo considera usted que se han establecido de manera:

Precisa.....

Poco Precisa.....

Nada Precisa.....

#### **Dimensión Organización**

4. ¿Las funciones que usted realiza en su cargo se las hicieron conocer de forma?:

Escrita:.....

Verbal:.....

N.a.....

5. ¿Ha podido usted apreciar que se coordina actividades entre las diferentes áreas del Centro Cashibococha?

Siempre:.....

A veces.....

Nunca:.....

6. ¿Podría usted decir: que en el área en la que usted labora se realiza el trabajo en equipo?

Siempre:.....

A veces.....

Nunca:.....

#### **Dimensión Dirección**



7. ¿Diría usted que hasta el momento se ha ejecutado lo que se ha planificado para este periodo 2019?

Todo..... Más de la Mitad..... Menos de la mitad..... Nada.....

8. ¿Para la realización de sus labores, usted recibe orientación?

Siempre:..... A veces..... Nunca:.....

9. Cuando alcanzan los objetivos establecidos los trabajadores reciben: solo marque una:

Reconocimiento escrito.....

Agasajos .....

Una bonificación .....

Nada .....

### **Dimensión Control**

10. ¿Ha podido apreciar que se evalúa que las actividades se realicen de acuerdo a lo que se ha establecido?:

Siempre:..... A veces..... Nunca:.....

11. Existe control para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos en el centro Cashibococha?

Siempre:..... A veces..... Nunca:.....

Gracias por su amable colaboración

## GUIA DE ENTREVISTA

### DIRIGIDA AL DIRECTOR REGIONAL DE LA MISIÓN SUIZA EN EL PERÚ- CENTRO CASHIBOCOCHA-CORONEL PORTILLO

1. ¿Se alcanzaron las metas propuestas para el periodo 2019 por parte de todos los colaboradores del Centro Cashibococha? Alrededor de:

Menos del 50%.....                      Menos del 80%.....

Más del 80%.....                      al 100%.....

2. ¿Se lograron los objetivos propuestos para el periodo 2019?

En parte.....                      Completamente.....

3. ¿Las metas y objetivos se cumplieron dentro del plazo establecido?

Con mucho retraso.....                      con poco retraso.....

Dentro del plazo.....

4. ¿Considera que los colaboradores usan eficientemente los recursos que les facilita el Centro Cashibococha?

No.....                      Un poco.....                      Si.....

5. ¿Los colaboradores del centro Cashibococha, se encuentran capacitados y adiestrados para que puedan cumplir los objetivos que se les propone?

Si.....                      Medianamente.....                      No.....



