

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA PLANTA DE
CONCRETO EN EL DISTRITO ESPECIAL, TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA.**

ANA MARCELA NAVARRETE DAZA

MARIO ALFREDO PINTÓ PERTUZ

LUIS FERNANDO BARROS LOPEZ

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

DIVISIÓN DE POSGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CONSTRUCCIONES

RIOHACHA, LA GUAJIRA

2022

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA PLANTA DE
CONCRETO EN EL DISTRITO ESPECIAL, TURÍSTICO Y CULTURAL DE
RIOHACHA.**

ANA MARCELA NAVARRETE DAZA

MARIO ALFREDO PINTÓ PERTUZ

LUIS FERNANDO BARROS LOPEZ

**Trabajo final presentado en la modalidad de monografía de grado para optar el
título de especialista en Gerencia de Construcción**

MIGUEL PANCIERA DI ZOPPOLA

Director

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

DIVISIÓN DE POSGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CONSTRUCCIONES

RIOHACHA, LA GUAJIRA

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Riohacha, La Guajira, 07 de octubre de 2022

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora darme fortaleza, sabiduría para poder realizar mis metas.

A mi madre Dilia Pertuz Pérez, le agradezco infinitamente por todo el apoyo incondicional el interminable esfuerzo, el ejemplo de vida, el ánimo para no detenerme y las muestras de cariño y amor, porque gracias a ella soy la persona que soy y busco la forma de salir adelante sin importar los obstáculos.

A mis hermanos William Pinto Pertuz y Kreyllis Pinto Pertuz que fueron un apoyo constante y me dieron ánimos para no detenerme, enfrentar los momentos difíciles y salir adelante con esfuerzo y sacrificio.

A mi esposa Kendrys Revueltas y mis hijos Manuela Pinto y Mario Andrés Pinto que gracias a ellos encontré un refugio en los momentos difíciles y sus muestras de amor y cariño me hicieron enfrentar la vida, pensar de forma diferente, ser una persona madura y responsable.

A mi tío Ulfredo Pinto que hoy no está con nosotros, el cual fue un pilar importante en mi vida, como un padre y fue un modelo de vida a seguir, sé que donde este se siente orgulloso de nosotros.

MARIO ALFREDO

De manera especial, este logro va dirigido a Dios por darme la pujanza para alcanzar las metas propuestas con el posgrado.

A mi mamá Sandra María y tía Matilde, lamentablemente hoy no están con nosotros, pero con la fe y seguridad que nos están cuidando desde cielo a la derecha de Dios padre, guiando todos los caminos para conducirnos al bien.

A mi papá Luis Rafael que en este largo proceso ha sido mi ejemplo para seguir, brindando su humildad y carisma a todo aquel que llega donde él.

A mi esposa Angélica María y a mi hijo Luis José, que me han dado la fortaleza y amor suficiente para emprender ver el mundo de madera diferente con los ojos preciosos de los dos. Amo todo este proceso de padre al lado de mi gran esposa, que aprendo a ser mejor persona por todos sus consejos y cariño que me brinda.

A mis amigos, que dentro de chanzas, juegos y consejos hemos venido creciendo personal y profesionalmente juntos, y ese apoyo que ha sido fundamental cuando más lo he necesitado.

LUIS FERNANDO

Este logro se lo dedico a Dios que permitió obtener los recursos intelectuales, físicos y económicos para culminar el proceso de la especialización.

A mis padres, hermanos, esposo e hijos que siempre me han apoyado en los diferentes proyectos en mi vida ayudando a mi crecimiento personal y profesional, afrontando los retos como familia.

Al señor José Bastidas que mediante sus consejos y apoyo me ayudo a crecer como persona y a mis amigos que me acompañaron en mi crecimiento personal y profesional.

ANA MARCELA

AGRADECIMIENTOS

A Dios padre celestial que fue el que nos dio la voluntad, sabiduría y fortaleza para poder luchar por nuestros sueños a él le damos gracias por permitirnos llegar a este punto en nuestras vidas, por guiarnos en cada momento y mostrarnos el camino de la felicidad.

A nuestros familiares y amigos que sin duda ellos son parte esencial de este logro, al igual a seres queridos que no están con nosotros, gracias al apoyo de ellos logramos levantarnos en cada uno de los obstáculos que hubo en nuestro camino.

A nuestros profesores y profesionales que nos brindaron y nos transmitieron el conocimiento que tenemos hoy en día, gracias a ellos por guiarnos y orientarnos durante esta etapa.

A nuestra universidad por acogernos en su alma mater y permitirnos formarnos como profesionales.

LOS AUTORES

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.2.1. Sistematización del problema	8
1.3 OBJETIVOS.....	9
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO.....	9
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.5.1 Delimitación	11
11	espacial
1.5.2 Delimitación temporal	12
1.5.2 Delimitación temática	12
2. MARCO TEORICO	14
2.2 BASES TEÓRICAS	20
2.2.1 Gestión administrativa	20
2.2.1.1 Planeación.....	21
2.2.1.2 Organización	25
2.2.1.3 Dirección	26
2.2.1.4 Control.....	28
2.3 MARCO LEGAL	29
2.4 SISTEMA DE VARIABLE	32
2.4.1 Definición nominal	32
2.4.2 Definición conceptual.....	32
2.4.3 Definición operacional	32
3. DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	35
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACION	35

3.3	POBLACIÓN	36
3.4	MUESTRA.....	36
3.5	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.6	RESULTADOS ESPERADOS.....	37
3.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	38
4.	ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	40
4.1	PLANEACION	40
4.5	SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	72
4.5.1	Misión	73
4.5.2	Visión	73
4.5.3	Valores Institucionales	73
4.5.4	Descripción de cargos y funciones del personal	75
4.5.5	Organigrama	78
5.	CONCLUSIONES	81
6.	RECOMENDACIONES.....	83
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	86
	ANEXO.....	93

LISTADO DE TABLA

Tabla 1. Mapa de variables	33
Tabla 2. Alternativas de respuesta	38
Tabla 3. Categorización de la media (Baremo)	39
Tabla 4. Misiones o Propósitos	41
Tabla 5. Objetivos o metas	42
Tabla 6. Estrategias	43
Tabla 7. Políticas	44
Tabla 8. Procedimientos	45
Tabla 9. Reglas	46
Tabla 10. Programas	47
Tabla 11. Presupuesto	48
Tabla 12. División del trabajo	49
Tabla 13. Jerarquización	50
Tabla 14. Tipos de autoridad	51
Tabla 15. Departamentalización	52
Tabla 16. Organización lineal	53
Tabla 17. Organización funcional	54
Tabla 18. Organización matricial	55
Tabla 19. Organización en comités	56
Tabla 20. Ejecución de los planes	58
Tabla 21. Motivación	59
Tabla 22. Guía o conducción de los esfuerzos	60
Tabla 23. Comunicación	61
Tabla 24. Supervisión	62
Tabla 25. Característica o condición a controlar	64
Tabla 26. Mecanismo o sistema	65
Tabla 27. Red de comunicación	66
Tabla 28. Unidad de Control	67
Tabla 29. Control de disciplina	68

INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión administrativa, es de gran importancia para el buen funcionamiento, la optimización del recurso, el crecimiento y mejora continua de todos los procesos que compete una empresa, en la presente investigación se realizará un diseño del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha, para estos fines se elaboraron cuatro (4) capítulos sin incluir las conclusiones y recomendaciones en las cuales se hace el análisis correspondiente de acuerdo a los objetivos planteados para el trabajo.

El primer capítulo corresponde al problema de investigación, en el cual se describe el problema con base en conceptos de varios autores relacionados con la gestión administrativa y sus funciones de planear, organizar, dirigir y controlar, los procesos que se deban realizar en el funcionamiento de cualquier organización, de estos sustentos teóricos surgen los elementos del problema en función de los cambios que requiere a partir de esquemas de diseños de gestión, lo cual sirve de sustento para formular y sistematizar el problema, que permiten a su vez, proponer los objetivos, justificación y delimitación del trabajo.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, en el cual se consolida la información necesaria relacionada con los diseños de gestión administrativa, abordando la temática a partir de los antecedentes investigativos, es decir de otros trabajos relacionados con las variables de estudio, los cuales sirven de sustento para elaborar la base teórica para conceptualizar por varios autores la temática incluida en el objetivo general y los específicos del trabajo, elementos que permiten explicar el sistema de variables, con relación a la variable nominal, su concepto, la operacionalización en términos del trabajo y la estructura del mapa de variables.

El tercer capítulo corresponde al marco metodológico, en el cual se explica que el trabajo es de tipo descriptivo transeccional de campo, con diseño no experimental, con población

correspondiente a 40 empresas constructoras y una muestra de 32 de ellas, como técnica para recolectar la información se utilizaron fuentes primarias y secundarias y como instrumento la encuesta con preguntas estructuradas a partir de los indicadores de la variable, como estadígrafo para el análisis e interpretación de los resultados fue usado el escalonamiento tipo Likert, para la categorización de la media mediante el baremo o rango.

El cuarto capítulo es el análisis e interpretación de los resultados y el diseño del sistema de gestión administrativa, para lo cual se tienen en cuenta la variable nominal, las dimensiones y los indicadores de acuerdo a los objetivos planteados, en consecuencia se genera información relacionada con la planeación, la dirección y el control, que corresponden a las funciones administrativa a partir de la información suministrada por los propietarios y/o administradores de la empresa y a partir de estos resultados se diseña el sistema de gestión administrativa teniendo como sustento los productos y derivados requeridos en el mercado. Por último, se concluye y recomienda a partir de los objetivos propuestos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El ejercicio de administrar bienes y servicios tal vez se remonta a los mismos orígenes de la civilización, desde el punto de vista idealista se puede decir que el creador puso en mano de Adán la administración del Paraíso y desde el punto de vista materialista desde que el homo sapiens empieza a organizarse socialmente para la recolección de frutas, la caza y la pesca. En general la administración ha estado ligada a la evolución de la humanidad.

Según (Mendoza, 2017), la administración empresarial es un proceso dinámico, organizado, participativo y coherente; al respecto (Guegia, Londoño, Otero y Rivera, 2012), estudiosos del tema refieren que "...el acto de administrar significa planificar, organizar, dirigir, y controlar las tareas o los procesos siempre buscando lograr productividad y el bienestar de los trabajadores, y obtener lucro o beneficios, además de otros objetivos definidos por la organización". La administración de empresas es una práctica común, y debido a la dinámica del entorno en el que se desenvuelve, se vuelve cada vez más compleja debido al avance tecnológico.

Según (Mendoza, 2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.

De lo anterior se desprende que la gestión administrativa debe enmarcarse dentro de las funciones administrativas, lo que significa que este proceso sistémico debe ser tenido en cuenta dentro de cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño y sus actividades; sin embargo, este proceso de gestión debe estar en mano de personas responsables y con la capacidad de innovar en las actividades administrativas.

En Colombia, la industria de la construcción es muy diversa, pero uno de los materiales más utilizados es el hormigón, que requiere mano de obra calificada para garantizar resistencia, durabilidad y economía en la preparación y construcción, utilizado para realizar trabajos de muy buena calidad. Sin embargo, la mayoría de estos materiales son realizados por los mismos constructores y los operarios mediante su conocimiento empírico, sin un proceso de planeación, organización, dirección y control y en algunos casos elaborados con palas y sin los medios tecnológico necesario, lo cual repercute que los proyectos presentan problemas de fraguado, agrietamientos, no se consigue la resistencia, funcionalidad o durabilidad necesaria.

De acuerdo al contexto administrativo y tecnológico, el sistema empresarial del departamento de la Guajira presenta dificultades en algunos renglones de la economía, según él (Plan de Desarrollo Departamental, 2020 – 2023) la baja en la economía colombiana afectaría, de igual forma, al departamento de La Guajira. De acuerdo con Fedesarrollo, a nivel nacional en las fases iniciales del confinamiento obligatorio, sectores significativos para el departamento pudieron mantener operaciones en las siguientes proporciones: Minería de carbón 20%, Construcción 10%, Comercio y transporte: 16,4% Alojamiento y servicios de comida 5%. Sin embargo, el sector de la construcción, con la entrada de migrante venezolano ha venido remplazando la mano de obra local.

En el municipio de Riohacha existen diferentes construcciones que emplean mano de obra no calificada, por ser más económica; pero utilizarla no garantiza que se realicen de manera adecuada las funciones administrativas que requieren los proyectos de construcción, como es el caso de la preparación y fundición de la mezcla de hormigón en las estructuras, al no realizarlas de manera adecuada, teniendo en cuenta los parámetros

establecidos por las normas técnicas que regulan las características y resistencia que debe tener el concreto dependiendo el uso (Norma técnica colombiana), causando incrementos en las fallas, contaminación, desperdicio y deterioro en las estructuras, esto provoca reducción en la vida útil, peligro de caídas de la estructuras y pérdida de la funcionalidad de las construcciones civiles.

Por esto es importante que exista una empresa con un sistema de gestión administrativa, que ofrezca los servicios de diseño de mezclas, con los estudios requeridos por ley y que también el transporte al sitio, para garantizar el cumplimiento de especificaciones de concreto que requiere cada proyecto, teniendo como base los principios de planeación, organización, dirección y control de cada una de las fases que requiere un proyecto de construcción en relación al concreto utilizado.

En este contexto, el diseño del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto es importante para mejorar la calidad de en las obras civiles; sin embargo, Riohacha no cuenta con una planta de concreto y este es elaborado por los mismos constructores en el sitio donde realizan las obras de construcción, por ello es necesario la planeación por parte de gestores administrativos los cuales deben tener claridad con respecto a las metas y objetivos definidos con antelación; además, deben tener planes claros para el desarrollo de los procesos que lleven al cumplimiento de los proyectos de construcción.

De igual manera, estos gestores administrativos deben cumplir con la organización como orientadores con el conocimiento administrativo necesario y con la capacidad de ordenar y distribuir las actividades y materiales entre los miembros de su grupo de trabajo, dirigido desde el transporte, el proceso de almacenamiento, mezclado y utilización de la mezcla reconociendo las capacidades y limitaciones de cada integrante, para así asegurar que cada proceso será llevado a cabo de la forma más eficiente posible.

Sin embargo, cualquier proyecto debe incluir un sistema de dirección que permita el cumplimiento de las metas dentro de los estándares contratados o pactados, este gestor administrativo debe saber cómo dirigirlos durante el desarrollo de las obras, no solo

indicándoles lo que están haciendo bien o mal, sino también motivándolos, mediante consejos, apoyo y enseñanzas en cada proceso para cumplir con las metas trazadas de la manera más eficiente posible.

Uno de los aspectos trascendentales de la gestión administrativa en las plantas de concreto es el control estricto que se debe cumplir, dentro de los parámetros y requerimientos de la obra, para lo cual el gestor debe hacer una revisión juiciosa de los resultados obtenidos por su cuerpo de trabajo, con el fin de reconocer si se ajustan a los objetivos planteados al inicio de la obra y al final de vaciado. Este control permite además ajustar la distribución de las actividades planteadas en el proyecto de construcción.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

De lo anteriormente planteado, se enuncia el problema de la siguiente manera:

¿Cuál sería el mejor diseño del sistema de gestión administrativa para una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?

1.2.1. Sistematización del problema

¿Cómo será la planeación del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha?

¿Cuál es el tipo de organización requerida en una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha?

¿Qué parámetro serían los adecuados para la dirección de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha?

¿Cuáles serían los mecanismos de control de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha?

¿Qué tipo de manual se debe construir para el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar los parámetros de la planeación de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- ✓ Identificar el tipo de organización ejercida en una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- ✓ Establecer los parámetros para una adecuada dirección de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- ✓ Trazar los mecanismos de control de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.
- ✓ Proponer un sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Un sistema de gestión administrativa (SGA) es una parte importante dentro del funcionamiento adecuado de cualquier compañía, de este depende que pueda crecer, posesionarse en el mercado y mejorar continuamente sus procesos, ofreciendo productos o servicios de calidad. Basados en el autor (Ogalla, 2005) en cual define el SGA como un conjunto de procesos, comportamientos y herramientas que se realizan para alcanzar los objetivos y metas de una organización, por esto lo hace una parte fundamental dentro del funcionamiento de una empresa, ya que orienta a realizar una adecuada planeación, organización, dirección y control de todos los procesos.

Cuando una empresa no tiene un sistema de gestión administrativa, está destinada a presentar consecuencias como: la mala distribución y manejo de los recursos, falta de eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos y desarrollo de sus actividades, tendrán desviaciones en los objetivos propuestos, presentará una desorganización en la tareas diarias, entre otros aspectos que pueden ocasionar que una compañía fracase, ya que no tendría revisiones periódicas de los procesos, que al realizarlas arrojaría mejoras, que contribuirían al crecimiento de acuerdo con las políticas establecidas por la administración. (Ignacio, 2019).

El trabajo sobre el diseño del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto, contiene un **valor teórico** por que a medida que se revise y consoliden las teorías sobre el tema tratado se elaborará un manual con base al sistema de gestión administrativa, teniendo en cuenta las funciones de la planeación, organización, dirección y control que abarcaría un análisis de mercado, generando al mismo tiempo teorías y conceptos que resulten de ellos, como también, permitirá obtener conocimiento de las diferentes normatividades legales vigentes, en cuanto a la reglamentación de conformación de una empresa y aspectos que pueden ser tomados como antecedentes investigativos y literatura de la base teórica para nuevas investigaciones relacionadas con esta temática.

De igual manera, este trabajo contiene un **valor práctico**, para las empresas constructoras y para aquellas dedicadas a elaborar materiales en concreto, como son las fábricas de bloques, porque a medida que ellas pongan en práctica el manual, les servirá de guía para poner en práctica los conceptos administrativos en su empresa y de esta manera cumplir con las metas establecidas y el logro de sus objetivos bajo los criterios de gestión administrativa. También contempla una importancia para los investigadores, por que pondrán en práctica los conocimientos de gestión administrativa en el sector de la construcción.

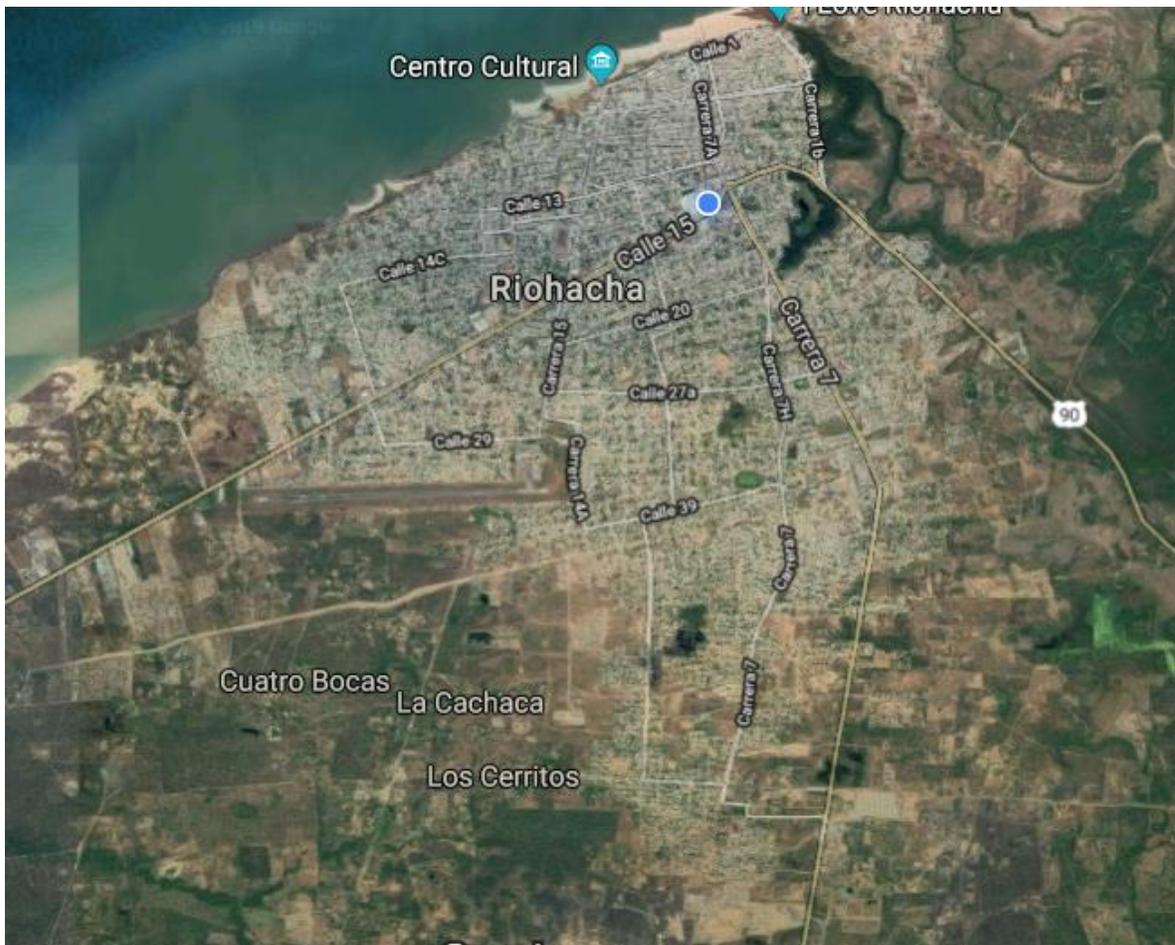
Como la investigación está localizada en la ciudad de Riohacha, es una muestra de que la Universidad de La Guajira se compromete cada día por mejorar las necesidades del sector de la construcción, al generar conocimiento y metodologías administrativas que sirvan para impulsar la generación de empresa de la región. Además, un sistema de gestión administrativa de una planta de concreto permitirá facilitar, la construcción de una empresa ya que tendrá las herramientas administrativas actualizadas para que pueda competir y mantenerse en el mercado.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La monografía “Diseño del Sistema de Gestión Administrativa de una Planta de Concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.” se realizó en el sector de la construcción orientado al diseño de un manual de sistema de gestión administrativa de una planta de concreto que sirva de base para la creación de la empresa.

1.5.1 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en el sector de la construcción en las empresas contratistas de la ciudad de Riohacha, La Guajira.



1.5.2 Delimitación temporal

El presente estudio se realizará durante un intervalo de tiempo de (6) meses, comenzando en el mes de junio hasta el mes de noviembre del año 2021.

1.5.2 Delimitación temática

Este estudio pertenece al Programa de Ingeniería Civil. En cuanto al aspecto temático se encuentra en el campo la administración empresarial desarrollada en el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto, la línea de investigación será procesos de construcción y conservación del ambiente del sector.

PLANEACIÓN

- Análisis del mercado
- Objetivos y metas
- Plan de manejo

ORGANIZACIÓN

- Distribución del trabajo
- Manejo del recurso de la empresa
- Determinación de la jerarquía

DIRECCIÓN

- Métodos de motivación
- Políticas de la empresa
- Valores y compromisos

CONTROL

- Auditoría interna
- Mecanismos de medición

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Esta sección tiene como propósito realizar una revisión literaria sobre trabajos referentes al tema tratado en esta investigación sobre el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha. Para su respectivo desarrollo se tienen en cuenta los siguientes autores y trabajos.

(Sánchez, 2017), realizó el trabajo titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015”, para la Universidad Inca Garcilaso De La Vega facultad de Ciencias administrativas y ciencias económicas de Lima Perú. Cuyo objetivo es el siguiente: Demostrar de qué manera la gestión administrativa influye en la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación en el período 2015.

En su aspecto teórico el autor destaca que el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica. Mientras que la gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Metodológicamente este trabajo es de diseño descriptivo de tipo correlacional. Se menciona que será descriptiva porque pretende detallar características y propiedades de la gestión administrativa, la calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los

usuarios de la Oficina principal del Banco de la Nación en el periodo del 2015 (Hernández, Fernández y Baptista , 2010). Con este método medimos la relación entre variables mediante el coeficiente de correlación, que describe el grado de asociación entre las variables. El presente estudio es una investigación no experimental con un diseño transeccional descriptivo, teniendo como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población.

En sus resultados se destaca que la percepción de los clientes es que la modernidad es el principal factor que determinó la preferencia por el Banco de la Nación, con relación a otras entidades bancarias. Existe un número mayoritario de clientes encuestados que señala que la eficiencia del Banco de la Nación puede mejorar, mientras que el 14.1% afirma que si es eficiente y el 29.2% que no es eficiente. El nivel de satisfacción con respecto a los productos que ofrece el Banco de la Nación en la mayoría de los casos menciona que sólo en algunos casos se encuentran satisfechos 60,4%.

En conclusión, las estrategias de calidad del servicio de atención que ha implantado el Banco de la Nación, influyen significativamente en que los clientes se sientan más contentos con el servicio que reciben y que esto trae como consecuencia la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación. Según lo planteado en la segunda hipótesis, se ha encontrado que, para los clientes del Banco de la Nación, la capacitación del personal; es decir, que estén preparados constantemente en la labor que realizan, contribuye en la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación en el período 2015.

Este trabajo es muy importante pues contiene los lineamientos de las funciones administrativas como lo son la planeación, organización, dirección, control, como también los factores de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, lo cual puede ser tomado como referente para el desarrollo de los objetivos planteados en el trabajo sobre el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

(Correa, 2013), realizó el trabajo titulado “Gestión básica administrativa para empresas contratistas de construcción”, para Universidad ICESI facultad de ciencias de la administración de empresas, Santiago De Cali Colombia. Cuyo objetivo es Analizar las diferentes áreas funcionales de las pequeñas empresas Contratistas de Construcción en Colombia, con el fin de plantear y proponer diferentes alternativas de administración, que contribuyan con el buen funcionamiento y alta competitividad de estas empresas.

En sus aspectos teóricos, se destaca que el propósito del trabajo es demostrar la importancia de la gestión administrativa y financiera en las pequeñas empresas contratistas o subcontratistas de obra, siendo estos enfoques de vital importancia para la creación de capital y posterior beneficio económico para sus propietarios. En este sentido, se proyecta analizar los procedimientos de las pequeñas empresas en el sector de la construcción, trabajando desde diferentes áreas funcionales de la misma, como gestión del talento humano, gestión financiera y contable, teniendo como referente una empresa contratista de construcción en funcionamiento.

En sus aspectos metodológicos se destaca que el desarrollo de esta investigación se toma como base el tipo de estudio descriptivo. Ya que, en este tipo de estudio, su propósito es la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación, delimitando los hechos que conforman el problema de investigación. En este caso, el estudio descriptivo tiene como propósito y finalidad encontrar las razones por las cuales se presenta el fracaso prematuro en las iniciativas de emprendimiento personal asociadas al sector de la construcción.

En sus resultados se tiene que la difusión de la nueva empresa es una de las primeras tareas a realizar luego de constituido legalmente el negocio, es importante que sus familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, jefes, ex jefes, y en general todas las personas a su alcance tengan conocimiento de la nueva iniciativa empresarial. Para el área específica de la construcción, si ya se es conocido en el medio como contratista

o subcontratista, sin embargo, dicha labor se ejecutaba como persona natural, haga conocer a toda su nueva situación como empresario legalmente constituido, con capacidad para facturar y responder legal y tributariamente por todas las obligaciones contraídas de tal actividad.

Se concluye que el sector de la construcción en Colombia, es una verdadera locomotora de crecimiento, que impulsa la economía y el desarrollo del país, genera una gran cantidad de empleo, tanto de mano de obra calificada como no calificada, y además contribuye positiva y significativamente al PIB colombiano. La inexperiencia y la falta de conocimiento de la gestión administrativa y financiera es una constante en las pequeñas empresas contratistas de construcción analizadas, esto se observa en el hecho de que en la mayoría de este tipo de empresas no existe una adecuada administración, en donde no se hacen claras las teorías de planeación, organización, dirección y control, lo que en ocasiones se traduce en la ineficiencia de la empresa.

El anterior trabajo es importante en la medida que cuenta con información sobre las empresas la gestión administrativa en las pequeñas empresas constructoras, lo cual permite tomarse como referente en algunos aspectos teóricos relacionados con las empresas constructoras, así como también contiene un valor metodológico que puede ser tomado como antecedente para el trabajo sobre el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

(Palacio y Nope, 2013), realizaron el trabajo titulado “Montaje y construcción de planta de concreto premezclado”, para la Universidad Piloto de Colombia, facultad de Administración de Empresas, Especialización En Gerencia de Proyectos Bogotá D.C. cuyo objetivo es el siguiente: Estructurar el proyecto para desarrollar el Montaje y Construcción de la Planta de Concreto en Flandes Tolima, enfocado en la toma de decisiones a través de la Metodología del Marco Lógico; así como la planeación de cómo se desarrollará el proyecto hasta la puesta en marcha en operación basado en el PMbok.

En sus aportes teóricos se destaca que el concreto también llamado hormigón, es una mezcla de cemento, agua, arena, grava y aditivos que garantiza el cumplimiento de las especificaciones requeridas por el cliente. Sus principales usos se dan en construcción de estructuras, concretos arquitectónicos, obras civiles, pavimentos y pisos industriales. Estos son algunos de los concretos que comercializa Argos: Concretos convencionales, concretos por especificación de durabilidad de sistemas de colocación especial pavimentos para pisos industriales livianos morteros.

Para la producción de Concreto: Arena, grava y cemento es colocado en la planta de hornada por medio de un sistema de transporte y descendido en sus respectivas tolvas de alimentación. Cada uno de los compuestos mencionados anteriormente es colocado en una tolva pequeña con una balanza que determina el peso de los materiales. Cuando se ha obtenido la cantidad correcta dentro de la tolva de pesado, el proceso de alimentación es detenido por la computadora. Luego, estos materiales son descendidos de la mezcladora, donde junto con una cantidad correcta de agua, son mezclados hasta obtener una mezcla homogénea.

En su aspecto metodológico el plan de gestión del proyecto, con el fin de planear la ejecución del proyecto, se inicia con la gerencia del alcance que es el conjunto de procesos que aseguran que el proyecto incluye todo el trabajo y solamente ese trabajo para completar el proyecto, aquí se define como será el proyecto. El Plan de Gerencia del Alcance detalla cómo se desarrollará y cómo se controlará, por lo tanto, se deberá tener en cuenta el Acta de constitución del proyecto, los activos de los procesos de la Organización, los actores Ambientales de la Empresa, la gestión de requisitos, y el plan para la Dirección de Proyecto.

En su resultado se destaca el proceso de control de cambios relacionados con los siguientes aspectos:

1. Analiza el procedimiento: el Gerente de Proyecto recibe la solicitud de cambio del proyecto de algún interesado.

2. Determina el Alcance: El Gerente de proyecto, los expertos y los interesados determinan el impacto y los elementos a tener en cuenta en el posterior análisis al requerimiento.

3. Análisis y Evaluación del Impacto: El Gerente del proyecto asigna la responsabilidad a los expertos, tiempo de entrega de la evaluación del costo / beneficio para ver la factibilidad de cambiar el proyecto.

4. Planear Ajuste de Cambio Solicitado: En caso de que el cambio proceda, el Gerente de Proyecto evalúa la necesidad de realizar los cambios solicitados, en caso de que no sea aprobado se informará al interesado que no fue aprobado que se cierra y el porqué de la negativa.

5. Desarrollar e Implementar el cambio: El Gerente del Proyecto implementa y coordina el desarrollo de las acciones planeadas, en función del alcance, costo, tiempo y a través de los procesos involucrados. Adicionalmente, se evalúa el impacto de las acciones tomadas.

6. Formalizar y Registrar el Cambio: El Gerente del Proyecto, informa al área solicitante del cambio realizado, se solicita las capacitaciones correspondientes a las personas que realizaran el cambio, y lo registra en el control de cambios.

En conclusión, para la ejecución del proyecto el Gerente debe seguir un orden cronológico donde cuente primero con una planeación, organización, selección de personal, ejecución y control de cada una de las operaciones que realice ARGOS sobre la ejecución del proyecto. Utilizar las herramientas y formatos establecidos en este proyecto con el fin de mantener el adecuado registro y trazabilidad de las gestiones y las

acciones tomadas para a buena ejecución del proyecto, evitando que se aleje de la línea base establecida.

En términos generales este trabajo hace un aporte técnico teórico que permite profundizar el tema relacionado con el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.

2.2 BASES TEÓRICAS

Esta sección tiene como objetivo consolidar las teorías necesarias y suficientes mediante la revisión literaria, con base a las variables de estudios establecidas en los objetivos, general y específicos del trabajo, esto significa que se debe documentar la gestión administrativa y sus componentes en cuanto a la planeación, organización, dirección y control.

2.2.1 Gestión administrativa

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz, no obstante se puede encontrar otro concepto que se relaciona con la administración y es el proceso administrativo donde arma una estructura, relacionando unas variables para llegar a un objetivo, según (Amador, 2003), este se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, para luego dirigir y controlar sus actividades.

Para (Mendoza, 2017, pág. 947), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En tal proceso de gestión juega un papel fundamental la innovación empresarial, que se entiende como una mejora del modelo de

negocio de la empresa, pero con el objetivo de introducir cambios organizativos, productivos o de innovación tecnológica en el mercado, para ser más eficientes y posicionarse mejor o para crear un mercado completamente nuevo donde no haya competencia.

Sin embargo, estas funciones administrativas deben ser desarrolladas por personas, según él (Observatorio Laboral Ocupacional del Sena, 2017), La labor que ejercen las personas involucradas en el sector de gestión administrativa es fundamental para alcanzar los objetivos de cada uno de los procesos dentro de una entidad, ya que, gracias a su intervención, las tareas básicas se realizan de manera sistemática, lo cual libera recursos que se pueden direccionar hacia la mejora de otras actividades fundamentales para el óptimo desarrollo del proceso. Estas personas deben tener la capacidad de trabajar en equipo, ya que la organización de los procesos no es un trabajo individual, sino una actividad cooperativa que requiere articulación de actividades y buena comunicación.

Por otra parte, cabe resaltar que el proceso administrativo se encuentra en 4 dimensiones que son la planeación, organización, dirección y control; otros conceptos que profundizaría la gestión administrativa es el del autor (Anzola, 2002), este consiste en que todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo; es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

2.2.1.1 Planeación

Para (Observatorio Laboral Ocupacional del Sena, 2017), los gestores administrativos deben tener claridad con respecto a las metas y objetivos con antelación, deben tener planes claros para el desarrollo de los procesos que lleven al cumplimiento de los mismos. Es decir, un buen gestor no puede basar sus acciones en impulsos, no debe

improvisar sus acciones, sino que por el contrario debe seguir algún tipo de lineamiento lógico.

La planeación es una dimensión de gran importancia dentro de una gestión administrativa de acuerdo con el autor (Chiavenato, 1999) que dice que es la primera función administrativa porque sirve de base a las demás. Además, esta determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por lo tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planeación comienza por establecer las metas y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible, también establece a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden.

Dentro de la dimensión de planeación se encuentran los siguientes indicadores que es el estudio de mercado, plan de manejo, los objetivo y metas, debido que cada uno permite el desarrollo del siguiente para poder crear una base o estructura organizativa más compacta y confiable que nos permite el desarrollo eficiente de la aplicación de la variable a desarrollar.

Para (Kotler, Bloom y Hayes , 2004), el estudio de mercado "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización", al tener claro los objetivos, la información necesaria y datos obtenidos en este estudio se puede hacer un análisis y establecer que tan rentable o conveniente es dar el siguiente paso o seguir; por eso es muy importante realizar estas actividades exhaustivamente para poder tener más confianza en los resultados obtenidos.

Además, otro aspecto importante en las metas las cuales son definidas por (Kotler, Bloom y Hayes , 2004), que son un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún tiempo o actividad asumida. Una característica es que se fijan en

un tiempo y con propiedades determinada que permita direccionar y alcanzar lo anteriormente esperado. La investigación fijará metas que permitan comprometer cada una de la dimensiones en unos fines establecidos para conseguir los resultados deseados como lo dice el autor (Grant, 2012), el cual sugiere la fijación de metas, sirve como una herramienta eficaz para avanzar cuando se asegura que los miembros del grupo tienen una conciencia clara de lo que cada uno debe hacer para lograr un objetivo común, siendo esta un componente importante de la gestión y del desarrollo personal.

Otro aspecto importante son los objetivos. Según (Álvarez, 1997, pág. 16), es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla la investigación, que presupone el objeto transformado, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se investiga en el proceso de Investigación científica, entonces se puede decir que las metas son procesos que se deben seguir para poder alcanzar los objetivos tanto general como los específicos.

Después de realizar el análisis del mercado y tener bien definidos los objetivos y metas, el siguiente paso es construir un plan de manejo para llevar el control de cada uno de los aspectos que se necesitan para satisfacer o resolver el problema y de esta manera cumplir con lo anteriormente planeado, con todo lo anterior se puede llevar un control y una base bien fundamenta para la toma de decisiones a mediano corto y largo plazo. Po su parte (Ortega, 2013), define que el plan no es solamente un documento con un conjunto de perspectivas y previsiones, es el instrumento más eficaz para racionalizar la intervención siendo fundamental en el aspecto económico.

Según (Koontz, Weihrich Y Cannice, 2012), la planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas. Los planes pueden ser clasificados como:

Misiones o Propósitos: (con frecuencia los términos son utilizados indistintamente), identifica el propósito básico, función o tareas de una empresa o dependencia o cualquier parte de ellas.

Objetivos o metas: Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad.

Estrategias: Es la manera de determinar los objetivos básicos a largo plazo dentro de una empresa y la implementación de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar las metas.

Políticas: Son declaraciones o entendimientos generales que guían o canalizan el pensamiento en la toma de decisiones.

Procedimientos: Son planes que establecen un método de manejo necesario para actividades futuras, secuencias cronológicas de acciones requeridas, son guías para la acción, detallan la manera precisa de cómo deben realizarse ciertas actividades.

Reglas: Establecen acciones específicas necesarias, o falta de acción, las cuales no permitirán que existan desviaciones. Por lo común son el tipo de plan más simple.

Programas: Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo común cuentan con el apoyo de un presupuesto designado a ello.

Presupuesto: Es un informe de los resultados esperados, lo cual expresa en términos numéricos, se le puede llamar plan "cuantificado". Este puede expresarse en términos financieros; en términos de horas laborales, unidades de producto, u horas máquina, o en cualquier término numéricamente conmensurable.

2.2.1.2 Organización

Según (Observatorio Laboral Ocupacional del Sena, 2017), otra cualidad importante que debe poseer un gestor administrativo es la capacidad de ordenar y distribuir las actividades y recursos entre los miembros de su grupo de trabajo, reconociendo las capacidades y limitaciones de cada integrante, para así asegurar que cada proceso será llevado a cabo de la forma más eficiente posible.

En este orden de ideas la organización según (Simon, 1952), es un sistema de actividades interdependientes que abarcan por lo menos varios grupos primarios y generalmente caracterizados a nivel de la conciencia de los participantes por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común. Se puede decir que se encarga de dar una estructura y parámetros a la planeación convirtiéndolo en algo más práctico y una herramienta para saber qué hace en el funcionamiento de una empresa. La organización tiene una serie de indicadores que permite estructurarla de manera adecuada esto son: la distribución del trabajo, el manejo de los recursos de la empresa y la determinación de la jerarquía.

Las organizaciones son grupos humanos que se hacen en las sociedades para interrelacionarse en torno a objetivos comunes de fácil aplicación para ámbitos como el empresarial, social, educativo, religioso, etc. Así mismo, estos autores resaltan el papel de la comunicación interna dentro de una estructura y tareas definidas, donde existen normas y una división de poder específica. (Bartoli, 1992). Se puede decir que es orientar y estructurar el grupo de trabajadores para realizar determinadas tareas en un tiempo y lugar determinado con el fin de alcanzar unos objetivos propuestos.

Hay que tener en cuenta que con personas y planes no solo funciona la empresa todo eso lo conforma la variedad de recursos que puede componer una empresa, los cuales pueden ser talento humano, económico, materiales, equipos, infraestructura entre otros. Como menciona el autor (Cassutti, 2016), no se podría comenzar el ciclo productivo de

ningún tipo de bien ni servicio, por lo que los recursos constituyen las entradas al sistema organización; al respecto cabe señalar que toda organización cuenta con distintos tipos de recursos que se clasifican en cinco grandes grupos: físicos o materiales, financieros, humanos, mercadológicos y administrativos. La combinación entre la planeación y la organización permite una facilidad de aplicación de lo visionado con anterioridad como lo dice el autor (Cabrera, 2014) quien afirma que el modelo operativo de las organizaciones cierra la brecha entre la estrategia empresarial y la disposición de sus recursos operativos para alcanzar los objetivos de negocio que se han fijado en el plan estratégico.

Otro aspecto importante es la jerarquía basándose en el autor (Cabrera, 2014), que define que es un orden impuesto que establece las relaciones de delegación de autoridad entre superiores y subordinados, teniendo otro aspecto que lo complementa que es la redargüía siendo un orden emergente que surge como resultado de las relaciones de participación y los flujos de actividad generados en los entornos colaborativos, dando una dimensión de red que tiene que ver con el conjunto de nodos y enlaces que facilitan las relaciones, y una dimensión social, la comunidad, que hace posible conectar con la inteligencia colectiva de la organización.

2.2.1.3 Dirección

Para el (Observatorio Laboral Ocupacional del Sena, 2017), adicional a la distribución de las tareas entre los miembros de su grupo de trabajo, un gestor administrativo debe saber cómo dirigirlos durante el desarrollo de estas tareas, no solo indicándoles lo que están haciendo bien o mal, sino también motivándolos, mediante consejos, apoyo y enseñanzas.

En este sentido, la dirección se encarga de que lo planeado y organizado se realice y se cumpla, como la define el autor (Villalona, 2014), quién indica que es la actividad destinada al liderazgo, la conducción y el control de los esfuerzos de un grupo de individuos, que forman la empresa, hacia determinados objetivos comunes. Además, para una buena dirección es necesario tener en cuenta aspectos como los métodos de motivación, las políticas, valores y compromisos empresariales que adoptan para conseguir realizar los objetivos.

La motivación de los empleados, compromete al personal que labora en la empresa a cumplir los objetivos, seguir los planes, políticas y compromisos adoptados, como expresa el autor (González, 2002) quién manifestó que la conducta humana es un encadenamiento de actividades, ya sean de índole física o mental, que le dan sentido a la existencia. Se sabe que toda actividad que realizada el ser humano por lo general tiene una finalidad y que realizarlas de manera eficiente eficaz y efectiva depende del sentido y las emociones que influyen a hacerlas. Por esto la importancia de los métodos de motivación en una organización, ya que se puede lograr una mejor calidad en el área laboral, como dice (Simon, 2013), estos ambientes impulsan la iniciativa y creatividad, que al realizar un trabajo lo hagan con agrado, así como crear la necesidad de poseer más conocimientos.

Además, la Ley 87 de 1993 en el artículo 1ero define el control interno como el sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El cual se realiza mediante auditorias que abarcan todos los procesos que necesiten ser evaluados y cuantificados mediante mecanismos de medición; estos ayudan a comprender lo que ocurre, hacen realistas los planes, programas y proyectos, verifican

el cumplimiento de la responsabilidad y permiten corregir condiciones que se salen de control. Es de vital importancia para una organización el poder medir sus procesos ya que puede establecer prioridades, necesidades y encauzar posibles capacitaciones a los trabajadores para que de esta manera puedan satisfacer los requerimientos del cliente y a su vez cumplir con las expectativas planeadas.

2.2.1.4 Control

Por último, según el Observatorio Laboral Ocupacional del Sena (2017), el gestor debe hacer una revisión juiciosa de los resultados obtenidos por su cuerpo de trabajo, con el fin de reconocer si se ajustan a los objetivos planteados al inicio del proceso. Este control permite además ajustar la distribución de las actividades o el objetivo en sí mismo.

Sin embargo, de acuerdo a (Koontz-Weihrich, 2012) estos pilares de la gestión administrativa son variantes, debido a que se refieren a las personas, quienes normalmente están en constante cambio, con respecto a su manera de trabajar y de relacionarse con su entorno y con sus semejantes. Por lo tanto, se plantea un grupo de principios complementarios que definen a un buen gestor administrativo (Diario ABC, 2009):

- **Orden:** Tener las cosas y a las personas en el lugar que corresponden, es una de las responsabilidades de un gestor, con lo que permite realizar trabajos de una manera más eficiente sin entrar en gastos de tiempo y dinero adicionales.
- **Disciplina:** Los acuerdos y reglas a los que llegan los miembros de un equipo de trabajo deben ser respetados por todos sin importar el cargo que desempeñe cada uno, y es deber del gestor velar por este cumplimiento.
- **Unidad de mando:** La presencia de más de un jefe directo puede alterar la productividad de los trabajadores, al no tener claridad respecto a la prioridad de las tareas que tiene a cargo. Mientras que, si la persona debe reportar sus actividades a un solo superior, menor es la probabilidad de confusión y mayor será la eficiencia.

- **Iniciativa:** Un buen gestor da libertad a su equipo de trabajo en el desarrollo de ciertas actividades, claro está, sin descuidar su papel de autoridad y reconociendo la importancia de la disciplina.

La importancia de la presencia de personal de gestión administrativa en una entidad, radica en el manejo de los recursos escasos, por ejemplo, en una institución pública es importante que la ejecución del presupuesto asignado refleje logros significativos en los objetivos misionales de la entidad, y en el caso de una empresa privada, los inversionistas esperan ver resultados positivos derivados del capital asignado a la entidad. En ambos casos sin la presencia de los gestores administrativos sería mucho más complicado administrar los recursos, plantear los objetivos y organizar los procesos respectivos.

2.3 MARCO LEGAL

Para este trabajo se definen los requisitos legales con base a la actividad, el tipo de contratos que se puedan utilizar con los proveedores y clientes, las formas de contratación del personal y el análisis de las leyes, normas, decretos, exenciones y beneficios que rigen al proyecto.

La Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las Actividades Económicas elaborada por Naciones Unidas enmarca dentro del código 3693 a las industrias dedicadas a la fabricación de productos de cemento y hormigón.

En el presente numeral se incluye la normatividad aplicable a la que se debe dar cumplimiento en el desarrollo de las actividades de montaje, operación y desmantelamiento de una planta de concreto.

Convenios ambientales internacionales

- Ley 8 de 1973. Acuerdo Subregional Andino.
- Ley 30 de 1980. Acuerdo para la conservación de la fauna y la flora de los territorios amazónicos de la República de Colombia y de la República del Perú.

- Ley 45 de 1983. Convención para la protección del patrimonio mundial, cultural y natural.
- Ley 164 de 1994. Convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático.
- Ley 165 de 1994. Convenio sobre la Diversidad Biológica.
- Ley 253 de 1996. Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación.
- Ley 357 de 1997. Convención relativa a los humedales de importancia internacional, especialmente como hábitats de aves acuáticas.

Normas generales

- Ley 23 de 1973. Le concedió al presidente de la República facultades extraordinarias para reformar y adicionar la legislación vigente sobre recursos naturales renovables y preservación ambiental.
- Ley 99 de 1993: Creó el Ministerio del Medio Ambiente, estableció el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y la obligación de obtener la licencia ambiental para la ejecución de obras, el establecimiento de industrias o el desarrollo de cualquier actividad que pudiera producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje.
- Ley 768 de 2002. Estableció en los Distritos Especiales de Cartagena, Barranquilla y Santa Marta la creación de establecimientos públicos ambientales, como autoridades ambientales en el perímetro urbano del Distrito.

Normas, decretos y resoluciones específicos

A continuación, se describen las leyes, decretos y resoluciones aplicables para la industria cementera, en las cuales está incluida la industria del concreto.

- Ley 388 de 1997. Ley de Ordenamiento Territorial.
- Ley 142 de 1997. Reglamenta la prestación de los servicios públicos.

- Ley 373 de 1997. Por la cual se establece el programa de uso eficiente y ahorro del agua.
- Decreto 1541 de 1978. El Ministerio de Salud establece en lo relativo al permiso de aprovechamiento o concesión de aguas normas específicas para los diferentes usos.
- Decreto 1681 de 1978. Por el cual se reglamenta la Parte X del Libro II del Decreto Ley 2811 de 1974, que trata de los recursos hidrobiológicos, y parcialmente la Ley 23 de 1973 y el Decreto Ley 376 de 1957. Este decreto fue parcialmente derogado por la Ley 13 de 1990, en lo que se relaciona con el recurso pesquero.
- Decreto 1594 de 1984. El Ministerio de Salud determina los criterios de calidad del agua para diferentes consumos, los permisos de vertimiento y las descargas a cuerpos de agua, y reglamenta los sistemas de tratamiento.
- Decreto 3100 de 2003. Impone el cobro de tasas retributivas para vertimiento de aguas residuales, con el objeto de reducir a mediano y largo plazo la contaminación hídrica. Este decreto fue modificado por el Decreto 3440 de 2004.
- Decreto 475 de 1998. Norma del Ministerio de Salud sobre potabilización de agua.
- Decreto 1729 de 2002. Se reglamenta la Parte XIII, Título 2, Capítulo III del Decreto-Ley 2811 de 1974 sobre cuencas hidrográficas, y parcialmente el numeral 12 del artículo 5° de la Ley 99 de 1993.
- Decreto 604 de 2002. Reglamenta las comisiones conjuntas de que trata el Parágrafo 3° del artículo 3 de la Ley 99 de 1993, en materia de ordenamiento y manejo de cuencas hidrográficas comunes.
- Decreto 155 de 2004. Determina el cobro de tasas por utilización del agua.

En materia del aire y las emisiones atmosféricas

- Decreto Ley 2811 de 1974. En los artículos 73, 74, 75 y 76, se expiden normas sobre la atmósfera y el espacio aéreo.
- Decreto 1541 de 1978. Reglamenta las concesiones de agua para uso doméstico e industrial.

- Decreto 1619 de 1995. Establece la presentación del Informe de Estado de Emisiones (IE-1) para las cementeras.
- Decreto 2107 de 1995. Modifica el trámite sobre permisos para el uso de crudos pesados en hornos y calderas hasta el año 2001.
- Decreto 1224 de 1996. Modifica el artículo 19 de la Ley 91 de 1995 sobre calidad de combustibles.
- Decreto 1697 de 1997. Modifica el Decreto 948 de 1995 que restringe el uso de aceites y lubricantes de desecho y le otorga al Ministerio del Medio Ambiente la facultad de establecer la oportunidad de su uso.

2.4 SISTEMA DE VARIABLES

2.4.1 Definición nominal

Gestión administrativa

2.4.2 Definición conceptual

Gestión administrativa: Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo. A este respecto, (Chiavenato, I. , 2014, pág. 70) sostiene que: La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

2.4.3 Definición operacional

El tema central de investigación está relacionado con el diseño de la gestión administrativa en una planta de concreto, para su respectivo desarrollo se tienen en cuenta las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control y de sus resultados se realiza el diseño que requiere la planta de concreto.

Tabla 1. Mapa de variables

Objetivo general: Diseñar el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.				
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	
Determinar los parámetros de la planeación de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	GESTION ADMINISTRATIVA	Planeación	Misiones o Propósitos	
Identificar el tipo de organización ejercida en una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.			Organización	Objetivos o metas
				Estrategias
Políticas				
Procedimientos				
Reglas				
Programas				
Presupuesto				
Establecer los parámetros para una adecuada dirección de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.		Organización		División del trabajo.
			Jerarquización.	
			Tipos de autoridad.	
			Departamentalización.	
			Organización lineal	
			Organización funcional	
			Organización matricial.	
			Organización en comités	
Trazar los mecanismos de control de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Dirección	Ejecución de los planes		
		Motivación		
		Guía o conducción de los esfuerzos		
		Comunicación.		
Trazar los mecanismos de control de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha.	Control	Supervisión		
		Característica o condición a controlar		
		Mecanismo o sistema		
		Red de comunicación		
			Unidad de Control	
			Control de disciplina.	

Proponer un sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha.	Indicadores de resultado
---	--------------------------

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Este tipo de investigación es un estudio descriptivo y comparativo, en el cual se identifica cuáles son los parámetros necesarios para realizar un diseño del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha, se realizará por medio de encuestas a las empresas constructoras que brindarán el conocimiento necesario de los requerimientos del mercado de la construcción, además de buscar modelos de sistemas de gestión administrativa permitirá servir de guía para la elaboración del manual.

La variable de la investigación es el sistema de gestión administrativa, esta investigación tendrá como métodos recolección de datos la realización de 50 encuestas a las empresas en el sector de la construcción y la comparación de diferentes manuales de sistema de gestión administrativa de diferentes compañías que permita obtener el conocimiento suficiente del requerimiento del mercado y los parámetros necesarios para que la planta de concreto pueda funcionar y competir en Riohacha.

Según (Cancela et al, 2010), los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de este trabajo es no experimental transaccional de campo porque a medida que se obtenga la información de las empresas constructoras no se harán cambios ni se manipularan las variables con base en investigaciones realizadas anteriormente con esta temática. De igual manera, (Hernández, Fernández y Baptista , 2010) aseveran que “los diseños no experimentales transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar las incidencias y los valores en que se manifiesta una variable”. El procedimiento consiste

en medir en un grupo de personas u objetos con una o más variables y proporcionar su descripción.

3.3 POBLACIÓN

La población de la investigación son las empresas de la construcción que se encuentran en la ciudad de Riohacha, La Guajira, la cual comprende una población de 40 organizaciones registradas en la Cámara De Comercio de la Guajira, 2021.

Para (Arias et al, 2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Los objetivos de este artículo están dirigidos a especificar cada uno de los elementos que se requiere tomar en cuenta para la selección de los participantes de una investigación, en el momento en que se está elaborando un protocolo, donde se incluyen los conceptos de población de estudio, muestra, criterios de selección y técnicas de muestreo.

3.4 MUESTRA

La muestra está relacionada directamente con la población y se basa en el principio de que las partes representan el todo para esta manera realizar e interpretar los resultados. Según el autor Arias (2006, p. 83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio.

$$n = \frac{PXQ}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{PXQ}{N}}; \text{ donde:}$$

$$n = \frac{0.5 \times 0.5}{\frac{0.08^2}{1.96^2} + \frac{0.5 \times 0.5}{40}} = 31.5$$

n = 32 encuestas que se aplicarán a la administración de las empresas constructoras o a jefes de proyectos.

3.5 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de este trabajo se obtiene información de dos fuentes como son la primaria y la secundaria, de tal manera que a partir de la información primaria se puede estructurar el instrumento para recolectar la información y de la fuente secundaria se elaboran los sustentos teóricos.

Según (Hernández, Fernández y Baptista , 2010), recolectar los datos implica tres (3) actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- ✓ Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos en el área de estudio en la cual se inserte nuestra investigación o desarrollar un instrumento. Para este caso será la encuesta.
- ✓ Aplicar ese instrumento o método de medición para recolectar los datos. Es decir, obtener observaciones, registros o mediciones de variables, sucesos, contexto, categorías u objetos que son de interés para el estudio.
- ✓ Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas para que puedan ser analizadas correctamente.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizará como instrumento la encuesta con preguntas estructuradas que respondan a los indicadores de las variables teniendo como fuente de información a las empresas constructoras y como fuente secundaria el análisis de antecedentes sobre la misión administrativa.

3.6 RESULTADOS ESPERADOS

Al realizar las encuesta a las empresas de la construcción de la ciudad de Riohacha, permitirá obtener cuales son las exigencias, productos y especificaciones que quiere el cliente al momento de buscar una planta de concreto, con el fin de determinar y crear objetivos, planes, políticas y compromisos corporativos que estén direccionados a los

requerimientos del mercado actual, además mediante la comparación de diferentes modelos metodológicos se construirá un manual de gestión administrativa que sirva de guía para la creación de una planta de concreto.

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

(Hernández, Fernández y Baptista, 2006), señala que el investigador busca describir los datos para posteriormente efectuar el análisis de estudios descriptivos para cada una de las variables. En este sentido, se procedió a su aplicación y posterior procesamiento de la información obtenida. Para el procesamiento de la información se tiene en cuenta el estadígrafo escalonamiento tipo Likert con las siguientes alternativas.

Tabla 2. Alternativas de respuesta

Alternativas	Símbolos	Peso asignado
Fuertemente de acuerdo	F. A	5
De acuerdo	D.A	4
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	NAND	3
En desacuerdo	E. D	2
Fuertemente en desacuerdo	F. D	1

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Como se puede apreciar cada alternativa de respuesta consta con un valor o peso asignado que va desde cinco (5) para los que están fuertemente de acuerdo hasta uno (1) para los que están fuertemente en desacuerdo, el peso asignado multiplicado por la frecuencia absoluta arroja la calificación en cada ítem y de la sumatoria de ellos se obtiene el total que al dividirse entre la muestra da como resultado la media.

Para la interpretación de los resultados de las variables, dimensiones e indicadores, se utilizará el siguiente Baremo ponderado realizado por los autores para determinar mediante el uso de la media la presencia del fenómeno investigado en el contexto aplicado, que en este caso son los jefes de las empresas constructoras en el Distrito

Especial Turístico y Cultural de Riohacha., en este caso después de obtenida la media se verifica en el baremo para determinar en qué rango será ubicada y categorizada.

Tabla 3. Categorización de la media (Baremo)

CATEGORÍA	RANGO
Muy baja	$1,00 \geq x < 1,80$
Baja	$1,81 \geq x < 2,60$
Moderada	$2,61 \geq x < 3,40$
Alta	$3,41 \geq x < 4,20$
Muy alta	$4,21 \geq x \leq 5,00$

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, mediante el análisis de frecuencias y los estadísticos de la media y desviación típica. Una vez obtenida la calificación se utiliza la siguiente escala para su categorización

Media = Calificación total/total frecuencia absoluta

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo tiene como objetivo “Diseñar el sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha”; para su respectivo desarrollo se tienen en cuenta las siguientes dimensiones de la variable.

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

4.1 PLANEACIÓN

Esta sección tiene como objetivo “Determinar los parámetros de la planeación de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha”, para su respectivo análisis e interpretación se tienen en cuenta los siguientes indicadores:

- Misiones o Propósitos
- Objetivos o metas
- Estrategias
- Políticas
- Procedimientos
- Reglas
- Programas
- Presupuesto

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Misiones o propósitos

Tabla 4. Misiones o Propósitos

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	13	41%	65
De Acuerdo	4	11	34%	44
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	0	0%	0
En Desacuerdo	2	3	9%	6
Fuertemente en Desacuerdo	1	5	16%	5
Total	15	32	100%	120

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 120/32 = 3.8$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,8	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 41% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en estas empresas constructoras adquieren el concreto o lo elaboran teniendo en cuenta la planeación respecto a las Misiones o Propósitos de la obra, el 34% está de acuerdo, el 16% están fuertemente en desacuerdo y el 9% en desacuerdo al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para las misiones y propósitos. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.8 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Objetivos o metas

Tabla 5. Objetivos o metas

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	14	44%	70
De Acuerdo	4	8	25%	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	3	9%	6
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	121

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 121/32 = 3.8$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,8	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 44% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta empresa constructora se planifica la adquisición del concreto con base en los objetivos o metas de la empresa, el 25% está de acuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo, el 9% en desacuerdo y otro porcentaje igual está en duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para lograr los objetivos o metas. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.8 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSION: Planeación

INDICADOR: Estrategias

Tabla 6. Estrategias

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	14	44%	70
De Acuerdo	4	7	22%	28
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	2	6%	6
En Desacuerdo	2	5	16%	10
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	118

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 118/32 = 3.7$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,7	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 44% de los jefes están fuertemente de acuerdo con que en esta empresa constructora se cuenta con unas estrategias planificadas para la adquisición de concreto, el 22% están de acuerdo, el 16% están en desacuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo y el 6% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para las estrategias. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.7 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Políticas

Tabla 7. Políticas

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	12	38%	60
De Acuerdo	4	6	19%	24
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	4	13%	12
En Desacuerdo	2	7	22%	14
Fuertemente en Desacuerdo	1	3	9%	3
Total	15	32	100%	113

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 113/32 = 3.5$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,5	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 38% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que en esta empresa constructora se tienen planificadas una Políticas para la elaboración o adquisición de concreto de la empresa, el 22% están en desacuerdo, el 19% están de acuerdo, el 13% tienen duda al respecto y el 9% están fuertemente en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para las políticas. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.5 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Procedimientos

Tabla 8.Procedimientos

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	10	31%	50
De Acuerdo	4	9	28%	36
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	6	19%	12
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	111

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 111/32 = 3.5$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,5	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 31% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta constructora se tienen planificados los procedimientos en la elaboración de concreto para las obras, el 28% están de acuerdo, el 19% están desacuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo y el 9% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para los procedimientos. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.5 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Reglas

Tabla 9.Reglas

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	17	53%	85
De Acuerdo	4	7	22%	28
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	2	6%	6
En Desacuerdo	2	3	9%	6
Fuertemente en Desacuerdo	1	3	9%	3
Total	15	32	100%	128

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 128/32 = 4.0$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4.0	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

La mayoría ó sea el 53% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que en esta constructora se tienen planificadas unas reglas claras respecto al concreto que se requiere de la empresa, el 22% están de acuerdo, el 9% están desacuerdo, otro porcentaje igual están fuertemente en desacuerdo y el 6% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para las reglas. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.0 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Programas

Tabla 10. Programas

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	8	25%	40
De Acuerdo	4	8	25%	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	7	22%	21
En Desacuerdo	2	6	19%	12
Fuertemente en Desacuerdo	1	3	9%	3
Total	15	32	100%	108

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 108/32 = 3.4$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
		3,4		

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 25% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta constructora se tienen diseñados programas de adquisición de concreto respecto a las obras que se realizan en la empresa, otro porcentaje igual está de acuerdo, el 22% tienen duda al respecto, el 19% están en desacuerdo y el 9% están fuertemente en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es intermedia para los programas. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.4 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Planeación

INDICADOR: Presupuesto

Tabla 11.Presupuesto

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	18	56%	90
De Acuerdo	4	7	22%	28
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	0	0%	0
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	131

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 131/32 = 4.1$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4,1	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

La mayoría ó sea el 56% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que en esta empresa se planifica la adquisición de concreto de acuerdo a unos presupuestos ya establecidos, el 22% están de acuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo y el 9% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para el presupuesto. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.1 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de planeación de las empresas constructoras.

4.2 ORGANIZACIÓN

Esta sección tiene como objetivo “Identificar el tipo de organización ejercida en una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha”; para su respectivo análisis e interpretación se tienen en cuenta los siguientes indicadores de la variable:

- División del trabajo.
- Jerarquización.
- Tipos de autoridad.
- Departamentalización.
- Organización lineal
- Organización funcional
- Organización matricial.
- Organización en comités

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: División del trabajo

Tabla 12. División del trabajo

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	14	44%	70
De Acuerdo	4	12	38%	48
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	2	6%	6
En Desacuerdo	2	3	9%	6
Fuertemente en Desacuerdo	1	1	3%	1
Total	15	32	100%	131

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 131/32 = 4.1$$

$1,00 \geq x < 1,80$	$1,81 \geq x < 2,60$	$2,61 \geq x < 3,40$	$3,41 \geq x < 4,20$	$4,21 \geq x < 5,00$
			4,1	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 44% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que en esta empresa se cuenta con un organigrama para la división del trabajo que, para la organización de las obras, el 38% está de acuerdo, el 9% están en desacuerdo, el 6% tienen duda al respecto y el 3% están fuertemente en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la división del trabajo. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.1 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Jerarquización

Tabla 13. Jerarquización

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	12	38%	60
De Acuerdo	4	13	41%	52
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	4	13%	12
En Desacuerdo	2	3	9%	6
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	130

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 130/32 = 4.1$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4,1	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 41% de los jefes está de acuerdo que en esta empresa la sección de adquisición de materiales cuenta, con una relación o Jerarquización del trabajo, el 38% están fuertemente de acuerdo, el 13% tienen duda al respecto y el 9% están en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la jerarquización. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.1 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Tipos de autoridad

Tabla 14. Tipos de autoridad

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	10	31%	50
De Acuerdo	4	8	25%	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	4	13%	12
En Desacuerdo	2	4	13%	8
Fuertemente en Desacuerdo	1	6	19%	6
Total	15	32	100%	108

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 108/32 = 3.4$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
		3,4		

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 31% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta constructora el tipo de autoridad ejercido en las obras se basa en la relación de mando de la empresa, el 25% están de acuerdo, el 19% están fuertemente en desacuerdo, el 13% tienen duda al respecto y otro porcentaje igual están en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es intermedia para los tipos de autoridad. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.4 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Departamentalización.

Tabla 15. Departamentalización

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	10	31%	50
De Acuerdo	4	15	47%	60
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	4	13%	8
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	127

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 127/32 = 4.0$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4.0	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 47% de los jefes está de acuerdo que en esta constructora el tipo de organización se basa en la Departamentalización o división funcional de la empresa, el 31% están fuertemente de acuerdo, el 13% están en desacuerdo y el 9% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la departamentalización. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.0 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Organización lineal

Tabla 16. Organización lineal

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	9	28%	45
De Acuerdo	4	11	34%	44
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	2	6%	6
En Desacuerdo	2	4	13%	8
Fuertemente en Desacuerdo	1	6	19%	6
Total	15	32	100%	109

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 109/32 = 3.4$$

$1,00 \geq x < 1,80$	$1,81 \geq x < 2,60$	$2,61 \geq x < 3,40$	$3,41 \geq x < 4,20$	$4,21 \geq x < 5,00$
		3,4		
Actitud muy desfavorable			Actitud muy favorable	

El 34% de los jefes está de acuerdo que en esta constructora se caracteriza por que la organización lineal es la autoridad única y absoluta del superior sobre sus colaboradores, como secuencia de inicio de la unidad de mando, el 28% están fuertemente de acuerdo, el 19% están fuertemente en desacuerdo, el 13% está en desacuerdo y el 6% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es intermedia para la organización lineal. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.4 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Organización funcional

Tabla 17. Organización funcional

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	12	38%	60
De Acuerdo	4	13	41%	52
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	0	0%	0
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	125

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 125/32 = 3.9$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,9	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 41% de los jefes está de acuerdo que en esta constructora se caracteriza por Organización funcional, es decir existe una estructura jerárquica donde cada empleado tiene un superior y los equipos son agrupados por especialidades, el 38% están fuertemente de acuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo y el 9% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la organización funcional. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.9 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Organización matricial

Tabla 18. Organización matricial

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	10	31%	50
De Acuerdo	4	8	25%	32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	4	13%	12
En Desacuerdo	2	6	19%	12
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	110

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 110/32 = 3.4$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
		3,4		
Actitud muy desfavorable			Actitud muy favorable	

El 31% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta constructora se caracteriza por la Organización matricial, es decir promueve la comunicación fluida y el uso de metodologías ágiles, el 25% está de acuerdo, el 19% están en desacuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo y otro porcentaje igual tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es intermedia para la organización matricial. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.4 en promedio, lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Organización

INDICADOR: Organización en comités

Tabla 19. Organización en comités

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	14	44%	70
De Acuerdo	4	12	38%	48
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	2	6%	6
En Desacuerdo	2	0	0%	0
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	128

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 128/32 = 4.0$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4.0	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 44% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta constructora se caracteriza por la Organización en comités, es decir, consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un cuerpo de personas que se reúnen para discutirlos y tomar una decisión en conjunto, el 38% está de acuerdo, el 13% están fuertemente en desacuerdo y el 6% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la organización en comités. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.0 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de organización de las empresas constructoras.

4.3 DIRECCIÓN

Esta sección tiene como objetivo “Establecer los parámetros para una adecuada dirección de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha”, el análisis e interpretación de sus resultados se realizan con base en los siguientes indicadores:

- Ejecución de los planes
- Motivación
- Guía o conducción de los esfuerzos
- Comunicación.
- Supervisión

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Dirección

INDICADOR: Ejecución de los planes

Tabla 20. Ejecución de los planes

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	16	50%	80
De Acuerdo	4	9	28%	36
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	2	6%	6
En Desacuerdo	2	5	16%	10
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	132

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 132/32 = 4.1$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4,1	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

La mitad, ó sea 50% de los jefes están fuertemente de acuerdo que en esta constructora la dirección se ejerce en la ejecución de los planes; es decir, es poner en marcha lo planificado y darle cumplimiento a las metas, el 28% están de acuerdo, el 16% están en desacuerdo y el 6% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la ejecución de los planes. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.1 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de dirección de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Dirección

INDICADOR: Motivación

Tabla 21. Motivación

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	13	41%	65
De Acuerdo	4	6	19%	24
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	7	22%	21
En Desacuerdo	2	6	19%	12
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	122

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 122/32 = 3.8$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,8	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 41% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que esta constructora se caracteriza por la motivación a su personal; es decir, hace referencia a la capacidad que tiene la empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento, el 22% tienen dudas al respecto, el 19% están de acuerdo y otro porcentaje igual están en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la motivación. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.8 en promedio, lo cual

es positivo para la gestión administrativa en el proceso de dirección de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Dirección

INDICADOR: Guía o conducción de los esfuerzos

Tabla 22. Guía o conducción de los esfuerzos

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	14	44%	70
De Acuerdo	4	6	19%	24
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	5	16%	15
En Desacuerdo	2	4	13%	8
Fuertemente en Desacuerdo	1	3	9%	3
Total	15	32	100%	120

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 120/32 = 3.8$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,8	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 44% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que esta empresa se caracteriza por que existe una guía o conducción de los esfuerzos mediante la motivación a su personal, el 19% están de acuerdo, el 16% tienen duda al respecto, el 13% están en

desacuerdo y el 9% están fuertemente en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la guía o conducción de los esfuerzos. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.8 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de dirección de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Dirección

INDICADOR: Comunicación.

Tabla 23. Comunicación

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	12	38%	60
De Acuerdo	4	11	34%	44
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	5	16%	15
En Desacuerdo	2	0	0%	0
Fuertemente en Desacuerdo	1	4	13%	4
Total	15	32	100%	123

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 123/32 = 3.8$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,8	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 38% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la Comunicación entre los jefes y el personal presente en la obra, el 34% está de acuerdo, el 16% tienen duda al respecto y el 13% están en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la comunicación. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.8 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de dirección de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Dirección

INDICADOR: Supervisión

Tabla 24. Supervisión

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	10	31%	50
De Acuerdo	4	14	44%	56
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	0	0%	0
Fuertemente en Desacuerdo	1	5	16%	5
Total	15	32	100%	120

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 120/32 = 3.8$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,8	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 44% de los jefes están de acuerdo en que esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la Supervisión que se ejerce al personal y los avances de la obra, el 31% están fuertemente de acuerdo, el 16% están fuertemente en desacuerdo y el 9% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la supervisión. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.8 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de dirección de las empresas constructoras.

4.4 CONTROL

Esta sección tiene como objetivo “Trazar los mecanismos de control de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha”; para su respectivo análisis e interpretación se formularon los siguientes indicadores:

- Característica o condición a controlar.
- Mecanismo o sistema.
- Red de comunicación.
- Unidad de Control.
- Control de disciplina.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Control

INDICADOR: Característica o condición a controlar

Tabla 25. Característica o condición a controlar

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	10	31%	50
De Acuerdo	4	18	56%	72
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	4	13%	12
En Desacuerdo	2	0	0%	0
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	134

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 134/32 = 4.2$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4,2	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

La mayoría de los jefes ó sea el 56% están de acuerdo que en esta constructora la característica o condición a controlar se realiza mediante una guía u hojas de especificaciones correctas, ya que de estas características depende, en gran medida, el control de metas, el 31% están fuertemente de acuerdo y el 13% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la característica o condición a controlar. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.2 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de control de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Control

INDICADOR: Mecanismo o sistema

Tabla 26. Mecanismo o sistema

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	8	25%	40
De Acuerdo	4	10	31%	40
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	6	19%	18
En Desacuerdo	2	8	25%	16
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	114

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 114/32 = 3.6$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,6	
Actitud muy desfavorable				Actitud muy favorable

El 31% de los jefes están de acuerdo en que el mecanismo o sistema de control se realiza fundamentalmente mediante el mecanismo de coordinación de la normalización de resultados, el 25% están fuertemente de acuerdo, otro porcentaje igual está en desacuerdo y el 19% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para el mecanismo o sistema. Esto se explica porque la calificación

obtenida es de 3.6 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de control de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Control

INDICADOR: Red de comunicación

Tabla 27. Red de comunicación

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	16	50%	80
De Acuerdo	4	9	28%	36
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3	9%	9
En Desacuerdo	2	4	13%	8
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	133

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 133/32 = 4.2$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4,2	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

La mitad de los jefes ó sea el 50% están fuertemente de acuerdo en que esta empresa se caracteriza por contar con Red de comunicación para el control utilizando un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos

(no jerárquica -master/Slave-) y la empresa, el 28% están de acuerdo, el 13% están en desacuerdo y el 9% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la red de comunicación. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.2 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de control de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Control

INDICADOR: Unidad de Control

Tabla 28. Unidad de Control

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	9	28%	45
De Acuerdo	4	10	31%	40
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	5	16%	15
En Desacuerdo	2	8	25%	16
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	116

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 116/32 = 3.6$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			3,6	

Actitud muy desfavorable

Actitud muy favorable

El 31% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que esta empresa se caracteriza por tener una Unidad de Control, es decir, primero se capta una instrucción de la memoria y es colocada en el registro de instrucción, el siguiente paso es la descodificación de la instrucción por parte de la unidad de control para enviarlas a la empresa, el 28% están de acuerdo, el 25% están en desacuerdo y el 16% tienen duda al respecto. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para la unidad de Control. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 3.6 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de control de las empresas constructoras.

VARIABLE: Gestión administrativa

DIMENSIÓN: Control

INDICADOR: Control de disciplina.

Tabla 29. Control de disciplina

Concepto	Peso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Calificación
Fuertemente de Acuerdo	5	13	41%	65
De Acuerdo	4	12	38%	48
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	4	13%	12
En Desacuerdo	2	3	9%	6
Fuertemente en Desacuerdo	1	0	0%	0
Total	15	32	100%	131

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Media = Total calificación/ total frecuencia absoluta

$$M = 131/32 = 4.1$$

1,00 ≥ x < 1,80	1,81 ≥ x < 2,60	2,61 ≥ x < 3,40	3,41 ≥ x < 4,20	4,21 ≥ x < 5,00
			4,1	

Actitud muy
desfavorable

Actitud muy
favorable

El 41% de los jefes están fuertemente de acuerdo en que esta empresa se caracteriza por el Control de disciplina, es decir, es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de todos sus integrantes., el 38% están en desacuerdo, el 13% tienen duda al respecto y el 9% están en desacuerdo. Lo que indica que la actitud de manera general es favorable para el control de disciplina. Esto se explica porque la calificación obtenida es de 4.1 en promedio lo cual es positivo para la gestión administrativa en el proceso de control de las empresas constructoras.

Tabla 30 Tabla 30. Matriz de resultado

GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
ALTERNATIVAS	CATEGORIA				
	Muy baja	Baja	Medio	Alta	Muy alta
PLANEACIÓN	1,00-1,80	1,81-2,60	2,61-3,40	3,41-4,20	4,21-5,00
En esta empresa constructora adquieren el concreto o lo elaboran teniendo en cuenta la planeación respecto a las Misiones o Propósitos de la obra.				3.8	
En esta empresa constructora se planifica la adquisición del concreto en base a los Objetivos o metas de la empresa.				3.8	
En esta empresa constructora se cuenta con unas Estrategias planificadas para la adquisición de concreto.				3.7	
En esta empresa constructora se tienen planificadas una Políticas para la elaboración o adquisición de concreto.				3.5	
En esta constructora se tiene planificados los procedimientos en la elaboración de concreto para las obras.				3.5	
En esta constructora se tienen planificadas unas Reglas claras respecto al concreto que se requiere.				4.0	
En esta constructora se tienen diseñados Programas de adquisición de concreto respecto a las obras que se realizan.			3.4		

En esta empresa se planifica la adquisición de concreto de acuerdo a unos Presupuestos ya establecidos.				4.1	
ORGANIZACIÓN	1,00-1,80	1,81-2,60	2,61-3,40	3,41-4,20	4,21-5,00
Esta empresa cuenta con un organigrama para la División del trabajo que se utiliza para la organización de las obras.				4.1	
En esta empresa la sección de adquisición de materiales cuenta con una relación o Jerarquización del trabajo.				4.1	
En esta constructora el Tipo de autoridad ejercido en las obras se basa en la relación de mando de la empresa.			3.4		
En esta constructora el tipo de organización se basa en la Departamentalización o división funcional de la empresa.				4.0	
Esta constructora se caracteriza por que la organización lineal es la autoridad única y absoluta del superior sobre sus colaboradores, como secuencia de inicio de la unidad de mando Organización lineal.			3.4		
Esta constructora se caracteriza por Organización funcional , es decir existe una estructura jerárquica donde cada empleado tiene un superior y los equipos son agrupados por especialidades.				3.9	
Esta constructora se caracteriza por la Organización matricial , es decir promueve la comunicación fluida y el uso de metodologías ágiles.			3.4		
Esta constructora se caracteriza por la Organización en comités , es decir, consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un cuerpo de personas que se reúnen para discutirlos y tomar una decisión en conjunto.				4.0	
DIRECCIÓN	1,00-1,80	1,81-2,60	2,61-3,40	3,41-4,20	4,21-5,00
En esta constructora la dirección se ejerce en la Ejecución de los planes , es decir es poner en marcha lo planificado y darles cumplimiento a las metas.				4.1	
Esta constructora se caracteriza por la Motivación a su personal, es decir, hace referencia a la capacidad que tiene la empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento.				3.8	

Esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la motivación a su personal.				3.8	
Esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la Comunicación entre los jefes y el personal presente en la obra.				3.8	
Esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la Supervisión que se ejerce al personal y los avances de la obra.				3.8	
CONTROL	1,00-1,80	1,81-2,60	2,61-3,40	3,41-4,20	4,21-5,00
En esta constructora la Característica o condición a controlar se realiza mediante una guía u hojas de especificaciones correctas, ya que de estas características depende, en gran medida, el control de metas.				4.1	
Mecanismo o sistema de control se realiza fundamentalmente mediante el mecanismo de coordinación de la normalización de resultados.				3.6	
Esta empresa se caracteriza por contar con Red de comunicación para el control utilizando un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos (no jerárquica - master/Slave-) y la empresa.				4.2	
Esta empresa se caracteriza por tener una Unidad de Control , es decir, primero se capta una instrucción de la memoria y es colocada en el registro de instrucción, el siguiente paso es la descodificación de la instrucción por parte de la unidad de control para enviarlas a la empresa.				3.6	
Esta empresa se caracteriza por el Control de disciplina , es decir, es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de todos sus integrantes.				4.1	

Fuente: Navarrete, Pinto y Barros (2021)

Como se puede apreciar en los resultados de la media, la mayoría de los indicadores de la función **planeación** se ubican en un rango alto de calificación, solamente existe un indicador relacionado

con los programas de adquisición de concreto respecto a las obras que se realizan en la empresa que obtiene una calificación media o moderada, esto se debe principalmente, por el mecanismo o características de la obra y se programa de acuerdo a lo pactado en la contratación. En relación a la función organización cinco (5) de los ocho (8) indicadores obtienen una calificación de la media ubicados en un rango alto de favorabilidad y tres (3) de ellos se ubican con calificación media o moderada. En cuanto a la dirección y control, la totalidad de sus indicadores obtiene una calificación alta de favorabilidad, lo cual es positivo para la gestión administrativa de la planta de concreto en el mercado local.

4.5 SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta sección tiene como objetivo “Proponer un sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha”, para su respectivo desarrollo se tienen en cuenta los resultados del estudio y diferentes modelos de gestión administrativa en el sector empresarial.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se puede afirmar que este tipo de planta puede ser implementada en el mercado por las mismas empresas constructoras como una sociedad de responsabilidad Ltda., con base a los siguientes productos requeridos en el mercado.

Tabla 31 Listado de productos

PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN
CEMENTO	Cemento gris, cemento blanco, mampostería o mortero, cemento para pozos petroleros, cemento con adiciones, entre otros.
CONCRETO	Hecho a partir de una mezcla de cemento, agregados, agua y aditivos, el concreto es un material de construcción extremadamente durable que se puede

	moldear a muchas formas, tamaños o diseños.
AGREGADOS	Materiales como la piedra, la arena y la grava, que son ingredientes primordiales en el concreto, además del asfalto y el mortero.
OTROS PRODUCTOS	Incluyen aditivos, escoria de altos hornos, yeso, cenizas volátiles, asfalto, bloques de concreto, productos arquitectónicos y otros productos prefabricados.

4.5.1 Misión

La planta de concreto tiene como misión ser autosuficientes en la producción diaria de concreto, que permita cumplir con los estándares de calidad requeridos, con alto sentido de ética apuntando al mejoramiento continuo e implementando nuevas tecnologías al proceso.

4.5.2 Visión

La planta de concreto en el 2030 debe ser una empresa reconocida a nivel local, regional y nacional como la mejor planta de producción de concreto del estado en temas de rehabilitación y mantenimiento de la malla vial local de la ciudad a través de acciones preventivas y correctivas para tener una movilidad adecuada.

4.5.3 Valores Institucionales

La planta de concreto asumirá como valores corporativos al conjunto de principios éticos y profesionales que orientan las acciones y actitudes de la empresa. Los cuales deben

ser reflejado mediante su propia esencia, identidad, sostenibilidad con espíritu sustentable y concordancia con el medio ambiente, teniendo como fundamento el compromiso de su personal en cumplimiento de los objetivos trazados.

1. **Confianza:** está relacionada con la calidad de las relaciones que se establecen en el interior de una empresa. Si las dinámicas son fluidas y eficaces, el nivel de confianza entre los trabajadores será alto y las relaciones muy productivas para el cumplimiento de las metas propuestas.
2. **Transparencia y cultura abierta:** es necesario que los miembros de la planta de concreto puedan acceder a los datos o estados de cuentas de interés colectivo. Los negocios deben ser abiertos para promover la participación de sus miembros en la toma de decisiones. Asimismo, la transparencia y tener en la empresa una cultura abierta demuestra integridad, que es otro de los principios de la ética empresarial que debe ser acogida por la planta.
3. **Responsabilidad:** Los pilares fundamentales de la planta de concreto estarán regidos por el código ético empresarial el cual debe incorporar la responsabilidad, respeto, transparencia, integridad e innovación. Además, adquirir conciencia de las decisiones que se toman durante la gestión empresarial.
4. **Integridad:** Será la esencia con que se presenta la planta ante sí misma y ante los demás, mediante la coherencia con los valores que defendemos en la Planta de concreto y actuar en consecuencia.
5. **Sostenibilidad:** La planta de concreto, está ligada con la forma de preservar el medio ambiente, fomentar la calidad de vida de las personas y, al mismo tiempo, optimizar la rentabilidad del negocio.
6. **Disponibilidad al cambio:** Todos los miembros de la planta de concreto deben estar dispuestos a adoptar cambios cuando sea necesario. Si son demasiado

estáticas, generalmente dejan de ser productivas a mediano o largo plazo. La disponibilidad al cambio se define como innovación, apertura, búsqueda de nuevos mercados y proyección de la planta en cumplimiento de sus procesos misionales y visionales.

4.5.4 Descripción de cargos y funciones del personal

A continuación, se describen las responsabilidades del personal que se vaya a contratar para el funcionamiento adecuado de la planta de concreto, en un orden de responsabilidades en la planta para las áreas administrativa y operativa. La descripción de funciones en la empresa permite definir las funciones del empleador y de los empleados, delimitando claramente las competencias y responsabilidades del colaborador. Esta interviene en general en el marco más amplio de la evaluación de función y la introducción de un nuevo sistema de remuneración.

Tabla 32 Descripción de cargos y funciones del personal

Cargos	Funciones
Gerente general	Planeación, organización, coordinación, administración y supervisión de todas las actividades de la empresa para garantizar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos contractuales, optimizando los recursos humanos, técnicos, financieros y administrativos.
Gerente de cantera.	Organización, coordinación y administración de todas las actividades de la planta, para garantizar el cumplimiento de las metas, y optimizar los recursos humanos, técnicos, financieros y administrativos que disponga la planta de extracción de material. Le entrega al gerente general informes de la planta de extracción de material.
Gerente de la planta de Concreto	Coordina y planea los materiales requeridos para el funcionamiento de la planta de concreto, se encarga de la calidad de los materiales que son procesados en la planta,

	<p>se encarga de coordinar con el jefe de planta los cronogramas de trabajo y de producción de la planta de concreto, está a cargo de gestionar con el jefe de planta todas las cosas y los pedidos que pueda requerir la planta para el correcto funcionamiento, programa las mixer y las bombas en horarios y con la clase de materiales que requiera las obras. Entrega informes de producción y los materiales al jefe de planta y al gerente de la cantera.</p>
<p>Jefe departamento Comercial</p>	<p>Coordina el área encargada de diseño de estrategias del mercado, analiza las ventas y los posibles competidores, atiende las necesidades de los clientes y está a la búsqueda constante de futuros clientes.</p>
<p>Jefe departamento Ambiental</p>	<p>Elaborar y ajustar el Programa de Adaptación de la Guía de Manejo Ambiental (PAGA); gestionar y obtener los permisos, concesiones y autorizaciones por uso, intervención y aprovechamiento de los recursos naturales; estar pendiente de las nuevas normativas que puedan afectar directa o indirectamente a la empresa; elaborar el informe ambiental para las entidades del Estado y mantenerse atento a cualquier riesgo ambiental que pueda presentarse en la planta de extracción de materiales.</p>
<p>Jefe de Mantenimiento</p>	<p>Persona encargada del mantenimiento y buen estado de la maquinaria y de la infraestructura de la planta de extracción. Se encarga de revisar cotizaciones de repuestos, aprobar compras menores para la maquinaria, supervisar el buen uso de la maquinaria por parte de los operadores, informar el estado actual de las máquinas y su vida útil. Autoriza y supervisa arreglos de toda la maquinaria y dirige a los</p>

	mecánicos. Entrega informes de maquinaria y equipos al gerente de planta.
Mecánicos	Se encargan de hacer el mantenimiento y reparación de la maquinaria y equipos.
Jefe de calidad y planeación de mina	Coordina y planea las vetas de extracción que vayan a hacer explotadas y procesadas, se encarga de la calidad de los materiales que son procesados en la planta, se encarga de coordinar con el jefe de operadores los cronogramas de trabajo de la maquinaria, y está a cargo de la mayoría del personal que trabaja para la transformación del material.
Jefe de operadores	Coordina las actividades programadas con todos los operadores, en la explotación está atento a que todo salga según lo planificado, reporta cualquier problema con las vetas o con la maquinaria.
Operadores	Manejan la maquinaria y los equipos que se necesitan para la extracción y transformación de la materia prima.
Laboratorista	Se encarga de recoger muestras, procesarlas, examinarlas y dar resultados para dar el visto bueno, y que puedan salir a la venta. También examina las nuevas vetas de materiales encontradas, y alerta oportunamente sobre problemas en calidad de los materiales.
Operarios	Encargados de prender y verificar que la planta esté en correcto funcionamiento, detecta problemas en el funcionamiento o la calidad de la planta de concreto, y le informa al jefe de planta de concreto. Mantener abastecida de materiales en las diferentes tolvas a la planta de concreto.
Contador	Se encarga de coordinar a todas las auxiliares contables, reparte el trabajo contable y le ayuda a la jefe del

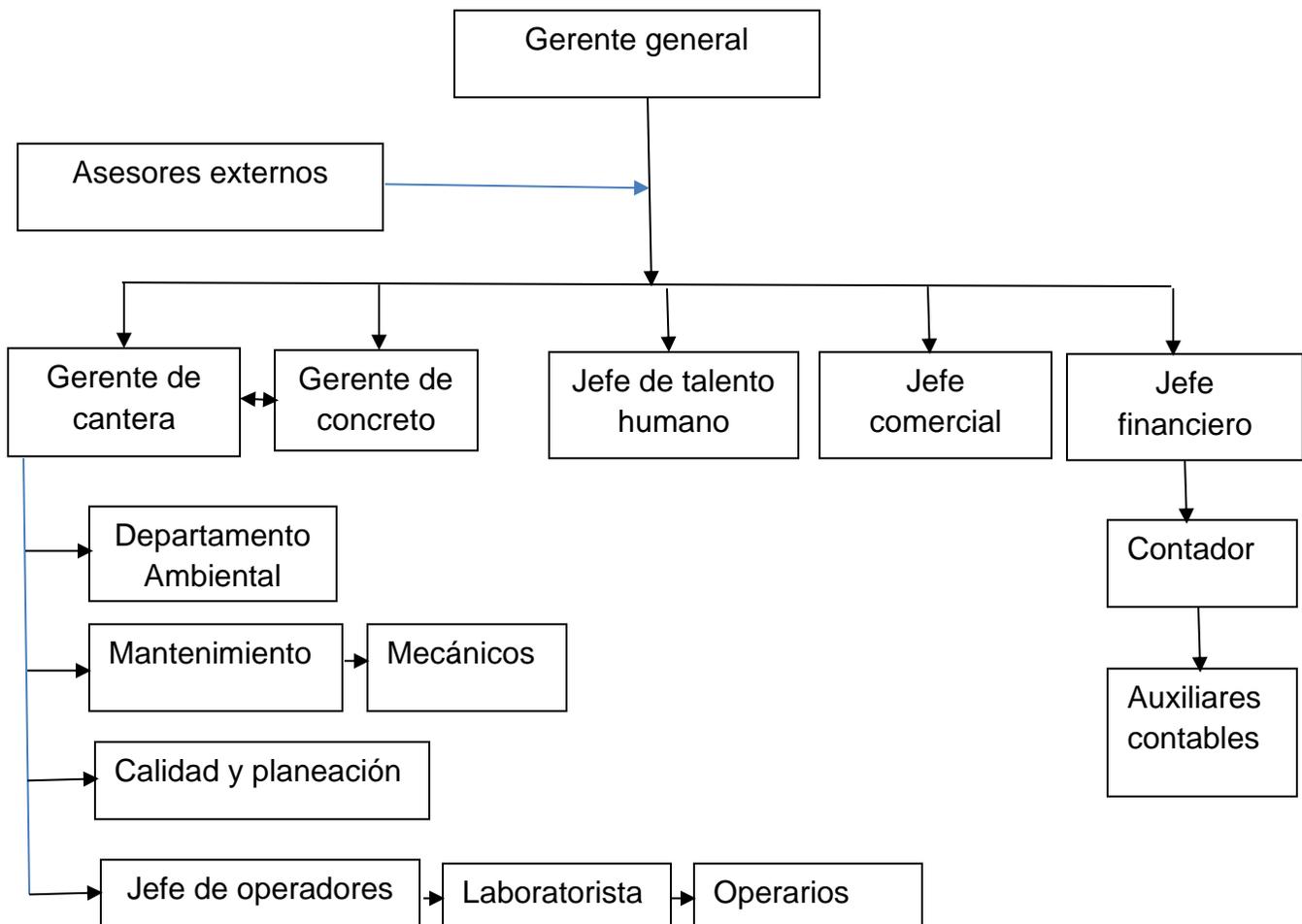
	departamento a elaborar la declaración de impuestos y los informes, y coordinar con el revisor fiscal las posibles anomalías o faltas que tenga el área contable.
Auxiliar contable	Se encargan de digitar y codificar toda la información de ingresos y egresos que tenga la empresa.

Fuente: Información obtenida por los autores.

4.5.5 Organigrama

Según (Fleitman, 2000), Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y asesoría.

Grafica 1. Organigrama general de la empresa



4.5.6 Objetivos corporativos.

Después de definida la misión, visión, valores institucionales, descripción de funciones y organigrama dentro del marco de la planeación estratégica se procede a definir los objetivos globales corporativos. Es importante aclarar que se debe trabajar con cada una de las áreas y éstas con efectos de la sinergia ya que buscan generar planeaciones estratégicas para aplicarlas. Dando la importancia correspondiente a las áreas establecidas en la definición de los objetivos.

Objetivo para el área de cantera:

- Participar de manera activa en la comercialización de las líneas de productos para el mercado local, regional y nacional.
- Alcanzar los niveles de productividad y eficiencia para atender el mercado actual y potencial.
- Invertir en tecnología e innovación de acuerdo a los requerimientos del mercado local, regional y nacional para el posicionamiento de la planta.
- Generar utilidades y rentabilidad para los inversionistas con responsabilidad social y ambiental.

Objetivo para la planta de concreto

- Participar de manera activa en la comercialización de concreto para las obras civiles y complementarias en el mercado local, regional y nacional.
- Alcanzar los niveles de productividad y eficiencia en la producción de concreto para atender el mercado actual y potencial.
- Invertir en tecnología e innovación de acuerdo a los requerimientos del mercado local, regional y nacional para el posicionamiento de la planta de concreto en el mercado.
- Generar utilidades y rentabilidad para los inversionistas con responsabilidad social y ambiental.

- Implementar un sistema de gestión de calidad total para la satisfacción de clientes y empleados, y mejorar la productividad y los resultados empresariales.

Objetivo para el área de comercialización

- Mantener la imagen corporativa y su reputación mediante la calidad de sus productos, la atención al cliente y el cumplimiento con los proveedores.

Objetivo para el área de talento humano.

- Realizar gestión del talento humano con el fin de lograr el éxito, mediante estrategias que puedan garantizar una fuerza de trabajo motivado y capacitado que sea capaz de producir con calidad, las líneas de productos establecidos para la planta de cantera y concreto.

5. CONCLUSIONES

Después de analizado e interpretado el trabajo titulado diseño del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, es preciso extraer algunas conclusiones que permitan ampliar la conceptualización sobre el logro de los objetivos específicos propuestos.

En relación al objetivo 1: sobre la función administrativa de **planeación**, se destaca que las administraciones y/o propietarios de las empresas constructoras mantienen una actitud positiva respecto a los indicadores de planeación propuestos para la planta de concreto, manteniéndose un mayor resultado en cuanto a la planeación de reglas claras respecto al concreto que se requiere, obteniendo una calificación de 4.0 en promedio, mientras que el indicador con menos porcentaje es el que trata sobre el diseño de programas de adquisición de concreto respecto a las obras que se realizan con una calificación de 3.4 en promedio. En términos generales el objetivo es positivo para la gestión administrativa de la planta de concreto.

En cuanto al objetivo 2: relacionado con la función administrativa de **organización**, se resalta que cuatro (4) de los ocho (8) indicadores obtuvieron un puntaje positivo, destacándose que la mayor calificación fue obtenida por el indicador con el organigrama de la División del trabajo para la organización de las obras, y la adquisición de materiales relacionada con la jerarquización del trabajo, con una calificación de 4.1 en promedio y donde los indicadores con menor calificación son el tipo de autoridad, organización lineal y matricial con una calificación de 3.4 en promedio, lo cual no es favorable ni desfavorable para la gestión administrativa de la planta de concreto.

El objetivo 3: corresponde a la función administrativa de **dirección**, en el cual se destaca que las calificaciones de sus indicadores se ubican en un rango que oscila entre 4.1 y 3.8 en promedio, ubicándose con actitud favorable o positiva para esta función administrativa, en la cual se destaca con mayor calificación, que las empresas constructoras ejercen la

dirección mediante la ejecución de planes, es decir es poner en marcha lo planificado y darles cumplimientos a las metas, con 4.1 en promedio, lo cual es favorable para la gestión administrativa realizada en el medio.

El objetivo 4: está relacionado con la función administrativa de **control**, en la que se destaca la actitud favorable que han tenido los propietarios y/o administradores de las empresas constructoras, por cuanto las calificaciones obtenidas en cada uno de los indicadores se ubican en un nivel alto de aceptación, en especial el relacionado porque las empresas se caracterizan por contar con red de comunicación para el control utilizando un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos (no jerárquica -master/Slave-) con una calificación de 4.2 en promedio lo cual es positivo para el control en la gestión administrativa.

Por último, se propone un sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en la ciudad de Riohacha, el cual se convierte en guía de utilidad para los propietarios y empresas constructoras para que ellos en función de sus actividades y en búsqueda de ampliar su horizonte, inviertan en una planta de concreto desde la producción de cementos hasta la de concreto, para lo cual se propone una misión, visión, valores corporativos, planta de personal, funciones y objetivos organizacionales para el cumplimiento de metas en la planta.

6. RECOMENDACIONES

Después de concluido el trabajo titulado diseño del sistema de gestión administrativa de una planta de concreto en el Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha, es preciso formular algunas recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los propietarios y administradores de las empresas constructoras y por todas aquellas personas u organizaciones que quieran invertir en este sector de la economía.

En relación a la función administrativa de planeación se recomienda seguir con las orientaciones y gestión realizada al respecto, se propone mejorar en relación a los siguientes aspectos:

- Se recomienda a las empresas constructoras mejorar en los procesos de planificación de Políticas para la elaboración o adquisición de concreto.
- Se recomienda a las empresas constructoras planificar mejor los procedimientos en la elaboración de concreto para las obras contratadas.
- Se recomienda a las empresas constructoras introducir mejoras en los diseños de programas de adquisición de concreto respecto a las obras que se realizan y plantear la posibilidad de inversión en la elaboración del cemento requerido para obras civiles contratadas.

En cuanto a la función administrativa de organización se recomienda a las empresas constructoras tener en cuenta el sistema aquí propuesto y mejorar o ampliar las actividades siguientes:

- ✓ Analizar mejor el tipo de autoridad ejercido en las obras buscando siempre la democratización en relación de mando de la empresa.
- ✓ Se recomienda a las empresas constructoras caracterizarse mejor por una relación de mando circular y no afianzarse demasiado por la organización lineal con

autoridad única y absoluta del superior sobre sus colaboradores, como secuencia de inicio de la unidad de mando Organización lineal.

- ✓ Se recomienda a propietarios y/o administradores de las empresas constructoras utilizar siempre la organización funcional, es decir, donde existe una estructura jerárquica y cada empleado tiene un superior y los equipos son agrupados por especialidades.

En relación a la función administrativa de dirección se recomienda a las empresas constructoras tener en cuenta el sistema aquí propuesto y mejorar o ampliar las actividades siguientes:

- Mantener el sistema de dirección que ejercen actualmente en la ejecución de los planes, es decir es poner en marcha lo planificado y darle cumplimiento a las metas.
- Aumentar la gestión en relación a la motivación, guía o conducción de los esfuerzos, comunicación y supervisión para el personal contratado por la empresa.

En cuanto a la función administrativa de control se recomienda a las empresas constructoras tener en cuenta el sistema aquí propuesto y mejorar o ampliar las actividades siguientes:

- ✓ Mejorar los mecanismos o sistemas de control utilizando fundamentalmente el mecanismo de coordinación de la normalización de resultados.
- ✓ Mejorar los mecanismos de implementación de la **Unidad de Control**, es decir, primero se capta una instrucción de la memoria y es colocada en el registro de instrucción, el siguiente paso es la descodificación de la instrucción por parte de la unidad de control para enviarlas a la empresa.

Se recomienda a las empresas constructoras, personas naturales y otros tipos de organizaciones que quieran invertir en la producción de cemento, otros derivados y concreto tener en cuenta el sistema de gestión administrativa propuesta en este trabajo con base en las orientaciones del mercado local de la construcción.

7 BIBLIOGRAFÍA

- Koontz-Wehrich. (2012). *Administración. Una perspectiva global empresaria*. S.A. De C.V. México: Mcgraw-Hill/Interamericana .
- Álvarez. (1997). *Como Se Modela La Investigación Científica*. sc: Editorial Academia.
- Amador. (2003). *Proceso administrativo*. sc: Recatado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>.
- AMADOR, J. P. (2003). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Anzola. (2002). *Gestión administrativa*. sc: Recatado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/t-utc-1307.pdf>.
- ANZOLA, S. (2002). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Arias et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, pp. 201-206.
- Bartoli. (1992). *Comunicacion y Organizacion*. Barcelona: Paidos.
- Bartoli. (1992). *LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES*.
- Cabrera. (2014). *Redarquía. Más allá de la Jerarquía*. Madrid: Editorial Rasche.
- Cabrera, J. (2014). *Redarquía. Más allá de la Jerarquía*. Madrid: Editorial Rasche.
- CALDERA, R. (2007). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Cancela et al. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Madrid - España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Cassutti, M. (2016). *Administración de las organizaciones*. Argentina: TGU, UNC, 2016.

- Chiavenato. (1999). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/planeacion.html>
- Chiavenato. (1999). *Administración*. España: recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/planeacion.html>.
- Chiavenato. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España: España: Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana, editores.
- Chiavenato, A. (1999). Obtenido de <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/concepto>
- Chiavenato, I. . (2014). *General Theory of Administration*. Mexico: 8th edition: Interamericana.
- CHIAVENATO, I. (2007). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Correa. (2013). *Gestión básica administrativa para empresas contratistas de construcción*. Santiago De Cali Colombia: Universidad ICESI.
- Fleitman. (2000). *Negocios Exitosos*. sc: McGraw-Hill.
- González. (2002). *Motivacion Laboral*. Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon encontrado en: <http://eprints.uanl.mx/1061/1/1020149014.PDF>.
- Grant. (2012). An integrated model of goal-focused coaching: an evidence-based framework for teaching and practice. *International Coaching Psychology* , Review 7 (2): 146–165.
- Guegia, Londoño, Otero y Rivera. (2012). *La administración del Siglo XXI*. sc: Encontrado en <http://harrypother1979.blogspot.pe/>.
- Hampton, D. (s.f.). *Admón. Contemporánea Mc Graw Hill*.
- Hernández, Fernández y Baptista . (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-hill.

- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ignacio. (2019). *Las 5 causas más frecuentes del Fracaso Empresarial*. sc: Encontrado en: <https://www.emprenderalia.com/las-5-causas-mas-frecuentes-del-fracaso-empresarial/>. Recuperado el 01 de 05 de 2019
- Koontz, Wehrich Y Cannice. (2012). *Administración y una perspectiva global y empresarial*. sc: Mc graw Hill Encontrado en: https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf.
- Kotler, Bloom y Hayes . (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. sc: Primera Edición, Ediciones Paidós Ibérica S.A Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html> .
- Mendoza. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Artículo Científico*, Vol. 3, núm. 2, mayo, 2017, pp. 947-964.
- Mendoza. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominios de la Ciencia*, Vol 3, num, 2, mayo, 2017 pp 947-964.
- Mercer, W. (2000). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Observatorio Laboral Ocupacional del Sena. (2017). *Sector gestión administrativa. Mesas sectoriales. Radares de Conocimiento y Empleo*. sc: Encontrado en https://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/mesas_sectoriales/gestion_administrativa.pdf.
- Ogalla. (2005). *Sistema de Gestión : una guía práctica*. México: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 01 de 05 de 2019, de https://prezi.com/gy2kchu_76ya/sistema-de-gestion-administrativa/

- Ortega. (2013). *Definición de plan*. sc: Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/171845953/Definiciones-de-Plan>.
- Palacio y Nope. (2013). *Montaje y construcción de planta de concreto premezclado*. Bogotá D.C: Universidad Piloto de Colombia.
- Plan de Desarrollo Departamental. (2020 – 2023). *Plan Departamental De Desarrollo De La Guajira*. Riohacha – La Guajira: Gobernacion Del Departamento De La Guajira.
- .
- Principios de Marketing*. (2003). segunda Edición, de Randall Geoffrey, Segunda edición, Thomson Editores Sapin.
- RUBIO, E. (2007). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Sales, M. (2002). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Sánchez. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 201*. Lima - Peru : Universidad Inca Garcilaso De La Vega.
- simon. (1952). Obtenido de <http://ciclog.blogspot.com/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>
- Simon. (1952). *7 definiciones de organización*. SC: Rescatado de: <http://ciclog.blogspot.com/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>.
- Simon. (2013). *definiciones de organización*. Rescatado de: <http://ciclog.blogspot.com/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>.
- Stoner. (1996). Obtenido de <https://m.monografias.com/trabajos67/control-administrativo/control-administrativo.shtml>
- Villalona. (2014). *Dirección y Liderazgo*. Escuela de Organización Industrial Encontrado en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/direccion-y-liderazgo/>.

- Hevia R. Luis (2005). Sistemas de Medición e Indicadores para Control y Gestión. Recuperado de: https://www.inf.utfsm.cl/~lhevia/asignaturas/sdeg/presentaciones/2005_6r__Medicion+Indicadores+Control.pdf
- Villa Lona Nancy Esther (2014). Dirección y Liderazgo. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/direccion-y-liderazgo/>
- Ortega Blake Arturo (2013). Definición de plan. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/171845953/Definiciones-de-Plan>
- Ordaz Zubia Valia y Gloria Saldaña García 2006 Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas (2004). El Marketing de Servicios Profesionales», Primera Edición, Ediciones Paidós Ibérica S.A., 2004, Pág. 98. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>
- Amador, J. P. (2003). Proceso administrativo. Recatado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Anzola, s. (2002). Gestión administrativa. Recatado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/t-utc-1307.pdf>
- Caldera, r. (2007). Recurso humano. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Chiavenato. (1999). Administración recuperada de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/planeacion.html>
- Kotler, Bloom y Hayes (2003), Principios de Marketing, Segunda Edición, Editores Sapin, 2003, Pág. 120. <https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>
- Chiavenato, I. (2007). Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Hampton, D. (s.f.). (1989). Administración 3ra. Ed. México: McGraw-Hill

- Mercer, W. (2000). Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano, recatado de:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Thomson. (2003). Principios de marketing. segunda Edición, de Randall Geoffrey, Segunda edición, Editores Sapin.
- Rubio, E. (2007). Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano, recatado de:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Sales, M. (2002). Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano, recatado de:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Simon. (1952). 7 definiciones de organización. Rescatado de:
<http://ciclog.blogspot.com/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>
- Stoner. (1996). Control admirativo. Obtenido de:
<https://m.monografias.com/trabajos67/control-administrativo/control-administrativo.shtml>
- Anzola, s. (2002). Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano. Obtenido de
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/t-utc-1307.pdf>
- Bartoli. (1992). La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones. Resatado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf;jsessionid=560CBF73969F613051536BF8C8A9EFC6?sequence=2>
- Cabrera, j. (2014). Redargüía. Más allá de la jerarquía. Madrid: editorial rasche.
- Cassutti, m. (2016). Administración de las organizaciones. Argentina: tgu, unc, 2016.
- Pérez Porto Julián (2018) definición de hormigón. Recatado de:
<https://definicion.de/hormigon/>
- Nistal Cordero Ángel Francisco, Retana Maqueda María Jesús Y Ruiz Abrio Teresa (2012). El hormigón: historia, antecedentes en obras y factores indicativos de su resistencia. Rescatado de_
[Https://revistas.uax.es/index.php/tec_des/article/view/577/533](https://revistas.uax.es/index.php/tec_des/article/view/577/533)
- Orgalla (2005). Sistema de gestión administrativa. Rescatado de:
https://prezi.com/gy2kchu_76ya/sistema-de-gestion-administrativa/

- Ignacio Mata Jorge (2019). Las 5 causas más frecuentes del fracaso empresarial. Rescatado de: <https://www.emprenderalia.com/las-5-causas-mas-frecuentes-del-fracaso-empresarial/>
- Grant, Anthony M (2012). An integrated model of goal-focused coaching: an evidence-based framework for teaching and practice». *International Coaching Psychology Review* 7 (2): 146–165
- David González (2002). Motivación laboral. Rescatado de: <http://eprints.uanl.mx/1061/1/1020149014.PDF>).
- DEISY BEATRIZ Samos (2013). Análisis de la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio postal mexicano en chetumal quintana ROO. Recatado de: http://www.itzonamaya.edu.mx/web_biblio/archivos/res_prof/ige/ige-2013-31.pdf
- Arias, Galicia L. Fernando y Heredia Víctor (2000). *Administración de Recursos humanos, para el alto desempeño*, Octava Edición, editorial Trillas, México 2000.
- Rosero Ana (2010). El control administrativo. Su importancia. Recatado de: <https://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>
- Congreso de la república de Colombia. Ley 87 de 1993, artículo 1º). Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

ANEXO

ANEXO 1. ENCUESTAS: DIRIGIDA A EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN EL DISTRITO ESPECIAL TURÍSTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones que permiten identificar aspectos importantes sobre el sistema de gestión administrativa para el funcionamiento de una planta de concreto en el Distrito Especial Turístico Y Cultural De Riohacha.

marque con una (X).

Alternativas

- 5. Fuertemente de acuerdo (F.A)
- 4. De acuerdo (D.A)
- 3. Indeciso (I)
- 2. En desacuerdo (E.D)
- 1. Fuertemente en desacuerdo (F.D)

ALTERNATIVAS	F. A	D.A	I	E. D	F. D
	5	4	3	2	1
GESTION ADMINISTRATIVA					
Planeación					
En esta empresa constructora adquieren el concreto o lo elaboran teniendo en cuenta la planeación respecto a la Misiones o Propósitos de la obra.					
En esta empresa constructora se planifica la adquisición del concreto en base a los Objetivos o metas de la empresa.					
En esta empresa constructora se cuenta con unas Estrategias planificadas para la adquisición de concreto.					

En esta empresa constructora se tienen planificadas una Políticas para la elaboración o adquisición de concreto.					
En esta constructora se tienen planificados los procedimientos en la elaboración de concreto para las obras. Procedimientos					
En esta constructora se tienen planificadas unas Reglas claras respecto al concreto que se requiere.					
En esta constructora se tienen diseñados Programas de adquisición de concreto respecto a las obras que se realizan.					
En esta empresa se planifica la adquisición de concreto de acuerdo a unos Presupuestos ya establecidos.					
Organización	F.A	D.A	I	E.D	F.D
	5	4	3	2	1
Esta empresa cuenta con un organigrama para la División del trabajo que para la organización de las obras.					
En esta empresa la sección de adquisición de materiales cuenta con una relación o Jerarquización del trabajo.					
En esta constructora el Tipo de autoridad ejercido en las obras se basa en la relación de mando de la empresa.					
En esta constructora el tipo de organización se basa en la Departamentalización o división funcional de la empresa.					
Esta constructora se caracteriza por que la organización lineal es la autoridad única y absoluta del superior sobre sus colaboradores, como secuencia de inicio de la unidad de mando Organización lineal.					
Esta constructora se caracteriza por Organización funcional, es decir existe una estructura jerárquica donde cada empleado tiene un superior y los equipos son agrupados por especialidades.					
Esta constructora se caracteriza por la Organización matricial, es decir promueve la comunicación fluida y el uso de metodologías ágiles.					

Esta constructora se caracteriza por la Organización en comités, es decir, consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un cuerpo de personas que se reúnen para discutirlos y tomar una decisión en conjunto.					
Dirección	F.A	D.A	I	E.D	F.D
	5	4	3	2	1
En esta constructora la dirección se ejerce en la Ejecución de los planes, es decir es poner en marcha lo planificado y darles cumplimientos a las metas.					
En esta constructora se caracteriza por la Motivación a su personal, es decir, hace referencia a la capacidad que tiene la empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento.					
Esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la motivación a su personal.					
Esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la Comunicación entre los jefes y el personal presente en la obra.					
Esta empresa se caracteriza por que existe una Guía o conducción de los esfuerzos mediante la Supervisión que se ejerce al personal y los avances de la obra.					
Control	F.A	D.A	I	E.D	F.D
	5	4	3	2	1
En esta constructora la Característica o condición a controlar se realiza mediante una guía u hojas de especificaciones correctas, ya que de estas características depende, en gran medida, el control de metas.					
El mecanismo o sistema de control se realiza fundamentalmente mediante el mecanismo de coordinación de la normalización de resultados.					
Esta empresa se caracteriza por contar con Red de comunicación para el control utilizando un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos (no jerárquica - master/slave-) y la empresa.					

<p>Esta empresa se caracteriza por tener una Unidad de Control, es decir, primero se capta una instrucción de la memoria y es colocada en el registro de instrucción, el siguiente paso es la descodificación de la instrucción por parte de la unidad de control para enviarlas a la empresa.</p>					
<p>Esta empresa se caracteriza por el Control de disciplina, es decir, es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de todos sus integrantes.</p>					

Muchas gracias por su información.