

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



**TESIS**

---

**“Gestión administrativa en la empresa distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L. – Huánuco 2022”**

---

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

**AUTOR: Leonardo Beltran, Carlos Dante**

**ASESORA: Agui Esteban, Keli**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

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

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

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

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43962129

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Avalos Dueñas, César	Maestro en ciencias administrativas con mención en: "gestión pública"	22752955	0000-0003-2673-3635

# D

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:05 horas del día 18 del mes de abril del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
Mg. William Giovanni Linares Beraún  
Mg. Cesar Avalos Dueñas

**Presidente**  
**Secretaria**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 092-2024- D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2022**", presentado por el Bachiller, **LEONARDO BELTRAN, Carlos Dante**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

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

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

Siendo las 12:20 horas del día 18 del mes de abril del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
DNI: 06180806  
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586  
**PRESIDENTE**

Mg. William Giovanni Linares Beraún  
DNI: 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**SECRETARIO**

Mg. Cesar Avalos Dueñas  
DNI: 22752955  
Código ORCID: 0000-0003-2673-3635  
**VOCAL**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Keli Agui Esteban asesora del Programa Académico de Administración de Empresas, designado mediante documento: Resolución N° 150-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH, del estudiante Carlos Dante Leonardo Beltrán, de la investigación titulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2022”**.

Puedo constar que la misma tiene índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectada no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 06 de mayo de 2024

---

**Mtra. Keli Agui Esteban**  
**DNI N° 22498331**  
**ORCID N° 0000-0003-4952-780X**

# INFORME DE TESIS (LEONARDO BELTRAN) 2 CORRECCION DECANO.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.utb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



Mtra. Keli Agui Esteban  
DNI N° 22498331  
ORCID N° 0000-0003-4952-780X

## **DEDICATORIA**

A mi familia, fuente inagotable de apoyo y motivación constante, a quienes les debo cada logro alcanzado.

A mi amada esposa Karina, por ser mi roca en los momentos difíciles y mi mayor alegría en los días de triunfo.

A mis pequeños Dylan Carlos e Itam Caleb, los regalos más preciosos que Dios ha puesto en mi camino, quienes son mi mayor inspiración y motivo de orgullo.

Con todo mi amor y gratitud, este trabajo está dedicado a ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

A los trabajadores de la empresa, por su contribución con el desarrollo de la investigación

A los ejecutivos de la empresa por habernos dado facilidades para el desarrollo de la investigación El Hermano Pablo S.C.R.L.

A Todos aquellos que de alguna manera nos han ayudado a comprender la naturaleza de la investigación en torno a la variable de estudio

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCION.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	15
1.3. OBJETIVOS .....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACION PRÁCTICA .....	16
1.4.3. JUSTIFICACION METODOLÓGICA .....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES LOCALES .....	21
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30

2.4. VARIABLES.....	31
2.4.1. VARIABLE UNICA.....	31
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	33
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1. ENFOQUE.....	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	35
3.1.3. DISEÑO.....	36
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4.1. POBLACIÓN.....	36
3.4.2. MUESTRA.....	36
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ..	37
3.5.1. TÉCNICAS.....	37
3.6. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....	38
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO V.....	68
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
5.1. DISCUSION RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	68
5.2. DISCUSION RESPECTO AL MARCO TEORICO.....	70
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Conoce la misión y servicios prestados por la organización? .....	39
Tabla 2 ¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?.....	40
Tabla 3 ¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores? .....	41
Tabla 4 ¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad? .....	43
Tabla 5 ¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones? .....	44
Tabla 6 ¿Los recursos asignados humanos, económicos, financieros, etc. son suficientes para cubrir la necesidad del área? .....	45
Tabla 7 ¿Las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo? .....	47
Tabla 8 ¿El organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa? .....	48
Tabla 9 ¿La cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?.....	49
Tabla 10 ¿El tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando? .....	51
Tabla 11 ¿La centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio? .....	52
Tabla 12 ¿Las funciones obligaciones derechos y deberes de los colaboradores y el personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión? .....	53
Tabla 13 ¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?.....	55
Tabla 14 ¿Los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo?.....	56
Tabla 15 ¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas? .....	58

Tabla 16 ¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores? .....	59
Tabla 17 ¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?.....	61
Tabla 18 ¿Se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad? .....	62
Tabla 19 ¿Se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados? .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Conoce la misión y servicios prestados por la organización?.....	39
Figura 2 ¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?.....	40
Figura 3 ¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores? .....	42
Figura 4 ¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad? .....	43
Figura 5 ¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones? .....	44
Figura 6 ¿Los recursos asignados humanos, económicos, financieros, etc. son suficientes para cubrir la necesidad del área? .....	46
Figura 7 ¿Las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo? .....	47
Figura 8 ¿El organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa? .....	48
Figura 9 ¿La cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?.....	50
Figura 10 ¿El tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando? .....	51
Figura 11 ¿La centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio? .....	52
Figura 12 ¿Las funciones obligaciones derechos y deberes de los colaboradores y el personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión? .....	54
Figura 13 ¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?.....	55
Figura 14 ¿Los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo?.....	57
Figura 15 ¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas? .....	58

Figura 16 ¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores? .....	60
Figura 17 ¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?.....	61
Figura 18 ¿Se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad? .....	62
Figura 19 ¿Se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados? .....	64

## RESUMEN

La tesis se elaboró para describir la gestión administrativa de la Empresa Distribuidora Hermanos Pablo, basándose en el análisis de la opinión de los trabajadores sobre las variables de estudio. Como empresa nueva, fue necesario estudiar su gestión administrativa para identificar los problemas funcionales que impiden cumplir con ciertas metas u objetivos.

La tesis utilizó una metodología de investigación descriptiva que no alteró el comportamiento de la variable de estudio. La población de la empresa consiste en 26 trabajadores.

Después de desarrollar los instrumentos de investigación pertinentes, la principal conclusión establece que la gestión administrativa en la Empresa Distribuidora Hermanos Pablo se caracteriza por establecer criterios de planeación, organización, dirección y control de manera eficiente. Respecto al primer objetivo específico, el 19.2% y el 46.2% reconocen la misión y los servicios que presta la organización.

En cuanto al segundo objetivo, las tablas del 7 al 12 demuestran que los trabajadores se identifican con la estructura organizacional, ya que encuentran tareas distribuidas acorde a su especialización. El 19.2% y el 57.7% lo reconocen, según la tabla 7.

Para el tercer objetivo, las tablas del 13 al 15 indican que existe un comportamiento particular de la dirección, con el 19.2% y el 46.2% de trabajadores motivados.

En relación al cuarto objetivo, la tesis demostró que el control en la gestión administrativa ha establecido estándares y criterios para comparar el rendimiento de los trabajadores, según el 23.1% y el 50% de los encuestados.

Sin embargo, hay un porcentaje de trabajadores que no identifican a la gestión administrativa como una característica técnica de la empresa.

Palabras claves: Efectividad, estrategias, identificación, productividad, rendimiento.

## **ABSTRACT**

The thesis prepared in order to describe the administrative management in the Empresa Distribuidora Hermano Pablo, has been prepared taking into account the analysis of the opinion of the workers regarding the dimensions of the study variables. Administrative management, being a new company, has been necessary to study to know the functional problems that this organization has and that is preventing it from meeting some goals or objectives. The methodology of the thesis is a descriptive research which has not affected or altered the behavior of the study variable at any given time, the population of the company has been determined by the number of workers, which are 26. After having prepared the respective research instruments, the main conclusion has allowed us to establish the following: “the thesis demonstrated that administrative management in the Empresa Distribuidora Hermano Pablo is characterized by establishing criteria for planning, organization, direction and control efficiently, with respect to the first objective specific, for example, in table 1, 19.2% and 46.2% recognize the mission and services provided by the organization. Regarding the second specific objective, the thesis has shown in tables 7 to 12 that workers identify with the organizational structure of the company in the sense that it finds tasks distributed according to its specialization, as recognized by 19.2% and 57.7% in table 7. Regarding the third specific objective, the thesis has shown from tables 13 to 15 that there is a behavior particular of management in the sense that 19.2% and 46.2% of motivated workers,

Regarding the fourth specific objective, the thesis has been able to demonstrate that control as part of administrative management has established standards and criteria so that they can compare the performance of workers, as stated by 23.1% and 50% of those who were surveyed, however, there is a “percentage of workers who do not identify administrative management as a technical characteristic of the company in question.”

Keywords: Effectiveness, strategies, identification, productivity, performance.

## INTRODUCCION

- La tesis toma en cuenta los lineamientos planteados por la Universidad de Huánuco, a partir del cual se plantea su contenido en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:
- En el primer capítulo, la tesis hace clara referencia a las razones de la investigación en función a la necesidad de estudiar la gestión administrativa, en aras de que este sea descrita y alimente de información a los que toman decisiones para encaminar la oferta productiva de la empresa. Siendo, en sí misma, el objetivo principal del estudio. De igual forma la primera sección, toma en cuenta la justificación en el ámbito teórico, práctico, y metodológico.
- En ese contexto, la tesis en el capítulo II, hace clara referencia a los fundamentos teóricos que sostienen conceptualmente el desarrollo de la presente investigación. Los antecedentes citados, han sido tomados en cuenta para darle fundamento y análisis a los resultados primarios obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de investigación.
- En el capítulo III, la tesis presenta el marco metodológico, en él se expone los tipos, niveles, enfoques, población, muestra, técnicas y otros que son propios del apartado metodológico, encaminando el rumbo a nivel de lo que hizo la investigación.
- Respecto al cuarto capítulo, la tesis hace una exposición de los resultados tras aplicar los instrumentos, los cuales son planteados en tablas de frecuencia para determinar el comportamiento de la variable y de sus dimensiones, dicho ello.
- En el capítulo V la tesis hace una discusión de los principales resultados obtenidos con los antecedentes de investigación, así como, con el marco teórico, toma en cuenta fundamentalmente las coincidencias o no de lo que se obtuvo en la fase descriptiva. En ese contexto, la tesis cumple con lo que sostiene el documento normativo de la Universidad, cumpliendo fielmente lo exigido.

Las conclusiones y recomendaciones se basan en los objetivos propuestos y responden a las preguntas planteadas inicialmente, sirviendo como referencia para futuras investigaciones sobre la variable de estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

En la actualidad a nivel mundial en la mayoría de las organizaciones buscan constantemente la excelencia y asimismo estar a la vanguardia, esto ayudaría a ser más competitivos y a su vez mantenerse firmemente en un mercado más cambiante y globalizado. De manera que las organizaciones están más comprometidas en las actividades de servicio y extracción y esto implica un fenómeno social que cada día se vuelve más complejo y especializado, guardando de esta manera las costumbres, religiones, así también las políticas que hicieron que prosperen estas sociedades y buscaron destacar en los sectores que están en constante competencia.

La gestión administrativa está ganando un papel demasiado importante ya que, en la totalidad de organizaciones e instituciones los objetivos establecidos se encuentran sujetos a estos. En los últimos años una gran variedad de indagaciones realizadas tanto a nivel internacional como nacional indican la importancia de la gestión administrativa en las clasificaciones.

La gestión administrativa, según Servulo (2002), son todas las acciones que se inician con la coordinación de la voluntad de un grupo, o el método a través del cual se logran metas y sus metas con la ayuda de personas y cosas a través de la implementación de unas pocas tareas clave con la planificación, organización, dirección y control.

Debido a este fenómeno, las pequeñas y microempresas (MYPES) en el Perú constituyen una porción mayor del motor económico del país. También tienen una cualidad única que los distingue en cuanto a su tamaño, organización y flexibilidad para poder adaptarse a los diversos cambios que les permitirán enfrentar mejor a la variedad de factores, económicos, políticos, culturales y sociales que se imponen en la actualidad. Debido a lo que ayuda en el proceso de globalización y este fenómeno.

Así mismo en otras empresas tendrían que examinar su trabajo, administración y operación de manera que se esté logrando las metas y propósitos para los cuales fueron fundadas, de lo contrario sería necesario

identificar la raíz del problema lo que requeriría una investigación exhaustiva para comprender la gestión administrativa.

Estudiar el mecanismo gerencial para comprobar si existe planeación, organización, coordinación y control te ayudará a evaluar una organización y establecer qué mejoras son necesarias si la organización se gestiona adecuadamente y si todas las empresas deben someterse a una evaluación periódica.

Esto subraya la importancia de crear un sistema de gestión administrativa adecuado. Un sistema que permita realizar operaciones de manera organizada, eficaz y apropiada, sin limitar el conocimiento de la gestión. La falta de herramientas de gestión administrativa puede resultar en una gestión ineficaz de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de marketing.

Aspectos generales de la empresa, nombre o razón social: DISTRIBUIDORA EL HERMANO PABLO S.C.R.L., RUC 20447352703, rubro bebidas, y venta de todo tipo, ubicación Jr. Aguilar N° 264 – Huánuco, régimen tributario, régimen general, que productos tiene la distribuidora son: Venta de bebidas, cervezas, gaseosas y aguas, así como venta de todo tipo de mercaderías, Distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L. es una empresa peruana que se constituyó en el año de 1998, fecha en que un grupo de hermanos provenientes de Llata (Huánuco) fundaron la empresa en Huamalies, que se dedicó a distribuir productos exclusivamente de la empresa Unión De Cervecerías Peruanas Backus Y Johnston S.A.A. empezando con la distribución de Cerveza, teniendo a su cargo las provincias de Huamalies luego de 2 años les amplían la distribución de la provincia de Dos de mayo, en el año 2002 le otorgan la autorización de poner una distribuidora en Huánuco donde se encuentran ubicados actualmente.

Distribuidora el Hermano Pablo S.C.R.L. se plantea examinar la gestión administrativa desde el trascurso administrativo de sus periodos de planificación, dirección, organización y control con el fin de optimizar el nivel de gestión en general, corregir fallas y falencias que reducen la rentabilidad y mejorar notablemente en la administración.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es la gestión administrativa en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

PE1. ¿Cómo es la planeación en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?

PE2. ¿Cómo es la organización en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?

PE3. ¿Cómo es la dirección en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?

PE4. ¿Cómo es el control en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Describir cómo es la gestión administrativa en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

OE1. Describir cómo es la planeación en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.

OE2. Describir cómo es la organización en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.

OE3. Describir cómo es la dirección en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.

OE4. Describir cómo es el control en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación resulta significativa al pretender brindar aportes en los siguientes aspectos:

#### **1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA**

En consecuencia, el análisis de la gestión proporciona un respaldo a aquellos interesados en evaluar la gestión administrativa de las organizaciones o sus partes. Asimismo, la teoría desarrollada en esta investigación establece un marco de referencia para estudios futuros en este campo del conocimiento, brindando apoyo a quienes deseen evaluar la eficacia de la gestión administrativa.

#### **1.4.2. JUSTIFICACION PRÁCTICA**

La empresa distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L. Presentan hallazgos de su gestión administrativa, identificando con precisión las áreas que necesitan mejorar o corregir. Esta investigación proporciona la oportunidad de implementar medidas y acciones para mejorar su capacidad y eficacia en la toma de decisiones.

#### **1.4.3. JUSTIFICACION METODOLÓGICA**

Esta investigación se lleva a cabo para contribuir a futuros proyectos de investigación al considerar la presencia del problema constitucional, o para ofrecer un precedente sobre la efectividad de la ley N° 30838. Se abordó el problema desde una perspectiva integral, utilizando una variedad de enfoques. Se emplearon herramientas y metodologías para analizar la situación con precisión.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el futuro, podríamos enfrentar algunas limitaciones, como la inexactitud en las respuestas de los participantes, el tiempo limitado para responder encuestas y la falta de colaboración por parte de las personas encuestadas. Sin embargo, estas limitaciones pueden superarse gracias a la constancia y la dedicación del investigador.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue factible debido a que el investigador llevó a cabo el estudio en la empresa distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L. Además, no

se encontró ningún estudio previo similar sobre esta empresa, lo que la convierte en pionera. Sus resultados podrán servir como base para implementar o adaptar modelos en otras entidades. Se dispuso de los recursos, el tiempo y conocimiento necesarios para llevarlo a cabo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

El estudio realizado por Castro (2007) sobre la gestión administrativa de la empresa NYC DISTRIBUCIONES, C.A., situada en la Zona Industrial III de Barquisimeto, Estado Lara, y presentada en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado como parte de los requisitos para obtener el Postgrado de Maestro en Administración de Empresas (p. 23), podría ser resumido de la siguiente manera: En su investigación, Castro (2007) llega a la conclusión de que la gestión administrativa de la empresa NYC DISTRIBUCIONES, C.A., ubicada en la Zona Industrial III de Barquisimeto, Estado Lara, muestra ciertas características y áreas de mejora identificadas mediante el diagnóstico realizado.

- Se identificaron problemas en la planificación, como la dificultad para elegir las alternativas adecuadas debido a la falta de un área específica para la planificación, la ausencia de metas genuinas y verificables, y la carencia de una gestión estratégica. Sin embargo, se señalan elementos clave para abordar estos desafíos.
- Respecto a la organización, se destaca un buen entendimiento de la gestión estratégica por parte del personal, la existencia de un organigrama claro, una comunicación efectiva entre las áreas, procesos avanzados para colaboradores cualificados, un proceso de contratación más eficiente y un espacio de trabajo bien organizado.
- En cuanto a la gestión, se registran resultados satisfactorios, con un comportamiento organizacional adecuado, equipos de trabajo motivados y una conexión significativa con el negocio.

Cabezas (2015), en su estudio sobre "Gestión Administrativa y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa

Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo - EMSABA E.P.", presentado en la Universidad Técnica de Babahoyo Centro de Estudio de Postgrado y Educación Continua como parte de los requisitos para obtener el título de Magíster en Administración de Empresas (p. 66), concluye que:

- La dirección adopta un enfoque administrativo convencional, marcado por un liderazgo autoritario, lo que afecta adversamente la satisfacción del personal y la calidad del servicio proporcionado por la empresa.
- La carencia de criterio en la toma de decisiones administrativas resulta en una evaluación crítica tanto en el ámbito administrativo como en el estatutario del entorno laboral.
- La falta de incentivos apropiados dificulta la ejecución eficaz de programas de capacitación periódica, lo cual afecta la productividad del equipo.
- La falta de soluciones administrativas obstaculiza la creación y mantenimiento de un entorno laboral armonioso.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

En su investigación denominada "Gestión Administrativa para Potenciar el Turismo Rural Comunitario en el Parque de la Papa - Distrito de Pisac 2009", presentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, como parte de los requisitos para obtener el grado académico en Turismo (p. 74), Loaiza plantea que:

- La gestión administrativa eficiente que facilite los procedimientos administrativos es una de las principales razones detrás de las deficiencias en la administración del Parque de la Papa, lo cual

restringe el progreso del turismo rural comunitario en aspectos como la planificación, organización, dirección y control.

- Se evidencia una ausencia de la planificación estratégica integral que dirija las acciones de la organización hacia objetivos y metas específicas. La planificación se limita mayormente a la programación de actividades a corto plazo, especialmente en la oferta turística de servicios
- Además, se identifican deficiencias en la estructura administrativa, incluida la falta de documentación oficial que demuestra la interdependencia de las diferentes organizaciones funcionales jerárquicas
- La falta de capacitación en temas administrativos para el equipo directivo como para los miembros de la comunidad afecta negativamente el establecimiento de una administración efectiva dentro de la empresa.

En su tesis titulada "Gestión Administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016", presentada en la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Ñañez llega a la conclusión de que:

- La falta de una gestión administrativa eficiente en el Parque de la Papa limita la expansión del turismo en la comunidad rural debido a deficiencias en áreas como la planificación, organización, dirección y control.
- La ausencia de una planificación estratégica integral para dirigir las acciones hacia metas y objetivos específicos es evidente, con un enfoque limitado a la programación de actividades a corto plazo, especialmente en la prestación de servicios turísticos.

En su investigación titulada "Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta, Departamento de Cusco, 2019",

presentada en la Universidad Andina para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Villegas concluye que:

- Se identifican peculiaridades del proceso administrativo, particularmente en la planificación, donde la definición precisa de clases y componentes carece de claridad a nivel corporativo.
- La estructura organizacional de Marsal S.A. muestra una combinación de diseño funcional con ejecución empírica, falta de especialización laboral y una centralización excesiva en la toma de decisiones con mínima formalización.
- Se observa un alto grado de motivación en la administración y un estilo de liderazgo democrático participativo, aunque el compromiso en los comités y grupos es bajo, y la efectividad comunicativa es alta. En cuanto al control, se evidencia un bajo grado de estándares formales y una ejecución de control frecuente pero conveniente.

### **2.1.2. ANTECEDENTES LOCALES**

Martel (2018), en su estudio titulado "El Impacto de la Administración en el Posicionamiento de la Marca del Instituto Juan Bosco de Huánuco, 2018", presentado en la Universidad de Huánuco para la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas con especialización en Gestión Pública (p. 78), llega a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado una correlación entre la variable (positiva) "administración" y "posicionamiento de marca", con el coeficiente correlación de 0.758, lo que indica una relación sólida entre ambas. Esto sugiere que las prácticas administrativas efectivas implementadas en el Instituto Juan Bosco de Huánuco contribuyen de manera significativa a mejorar el posicionamiento de su marca en la región de Huánuco.

- Además, se nota una correlación moderada positiva entre las prácticas administrativas y posicionamiento de la marca, con un valor de 0.406. La estructura organizativa del Instituto Juan Bosco de Huánuco facilita la gestión del tiempo y los horarios para ofrecer una atención eficiente.
- En conclusión, se puede afirmar que la gestión de procesos administrativos es una herramienta valiosa en los esfuerzos de posicionamiento de la marca del Instituto Juan Bosco de Huánuco, ya que las experiencias positivas en el proceso administrativo contribuyen de manera positiva a la percepción de la marca.

Segura (2020) En su investigación titulada "Gestión Administrativa y Sistema de Abastecimientos de la UGEL Huánuco 2019", presentada en la Universidad de Huánuco para optar al grado académico de Maestro en Ciencias Contables, con Mención en Auditoría y Tributación (p. 63), Segura concluye:

- Se ha descubierto que la gestión del sistema de suministro, con un coeficiente de correlación de 0.506, señala una conexión positiva entre las variables investigadas. En este escenario, se destaca la importancia de la administración ejecutiva como una herramienta esencial que debe estar en sintonía con los objetivos estratégicos de la entidad y contribuir a la toma de decisiones para mejorar la calidad administrativa en la UGEL Huánuco.
- Se ha determinado que hay una asociación positiva de nivel medio entre la administración ejecutiva y el sistema de suministro, con un coeficiente de correlación de 0.506. Esto refuerza la importancia de una administración ejecutiva enfocada en los planes estratégicos de la entidad y la toma de decisiones para mejorar la calidad administrativa en la gestión pública de la UGEL Huánuco.
- Con un coeficiente de correlación de 0.284, se ha establecido una asociación positiva de nivel medio entre el plan estratégico y el sistema de suministro. Se concluye que el plan estratégico actúa

como una guía para la gestión, organización, dirección y control, basada en objetivos y metas que facilitan el logro de los resultados esperados para el desarrollo institucional. Por lo tanto, es crucial implementar la estrategia estratégica de manera efectiva en el proceso de adquisición.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa, según Muñiz (2012), implica proporcionar soporte administrativo a las operaciones comerciales de una corporación con el objetivo de generar resultados exitosos y lograr una ventaja competitiva significativa que se refleje en los estados financieros. Además, se considera como la secuencia de pasos tomados por la gerencia para llevar a cabo las fases del proceso administrativo, que incluyen la planificación, organización, dirección, control y evaluación de coordinación

La gestión administrativa es fundamental en varias áreas:

- Ayuda en la planificación y gestión de las operaciones comerciales.
- Controla el sistema de datos contables, incluida la contabilidad financiera y analítica.
- Identifica y prevé las necesidades financieras del negocio, seleccionando la combinación de fuentes de financiamiento que mejor las satisfagan.
- Evalúa decisiones en áreas como inversiones, leyes comerciales, costos de productos y presupuestos.

La importancia de la gestión administrativa radica en optimizar recursos, informar decisiones, garantizar el cumplimiento legal, facilitar la coordinación entre equipos y promover la mejora continua. Su objetivo es asegurar el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización,

optimizando el uso de recursos, coordinando actividades y garantizando el cumplimiento de regulaciones y leyes.

Para llevar a cabo la gestión administrativa de manera efectiva, se deben establecer una nueva cultura organizacional, desarrollar una estrategia para la formación de recursos humanos que fomente la innovación y la gestión tecnológica, y adoptar un enfoque basado en planes cuidadosamente ejecutados y evaluados. La organización también debe ser innovadora y responder rápidamente los cambios del entorno externo e interno. Las alianzas estratégicas pueden ser útiles para entrar en un aspecto competitivo.

En cuanto a las técnicas de gestión administrativa, se basan en las funciones gerenciales originales de Henri Fayol, que incluyen en la organización, planificación, mando, coordinación y control. Sin embargo, la mayoría de los teóricos contemporáneos reducen estas funciones a cuatro: planificación, organización, dirección y control.

#### **2.2.1.1. PLANEACIÓN**

Robbins (2004) Implica definir los objetivos a perseguir e imaginar la mejor estrategia para lograr esos objetivos. La evaluación del entorno existente, la proyección futura, el establecimiento de objetivos, la selección de estrategias corporativas y empresariales, el establecimiento de objetivos, la toma de decisiones con respecto a las operaciones comerciales y la evaluación de recursos son ejemplos de actividades de planificación en el negocio.

Misión: Los siguientes factores deben tenerse en cuenta al formular la misión organizacional: Se basa en los servicios prestados o realizados por la organización; es el faro que os guía; es la razón por la que existe la organización. (Cano, 2017, p. 35).

- Productos o servicios
  - Mercado
  - Filosofía
  - Clientes
  - Tecnología
- 
- Visión: Cano (2017) describe los objetivos de la organización, hacia dónde quiere ir y qué pretende lograr. También muestra cómo la organización quiere ser percibida y conocida en el futuro.
  - Objetivos: según Koontz (2012), representan no sólo la conclusión de la planificación, sino también la meta hacia la que se dirige la organización. Son los fines a los que se orienta la actividad. Estos son los resultados a los que aspira la organización. alcanzar en el futuro, es decir, las metas a largo plazo en las que la organización centra sus esfuerzos.
  - Estrategias: según Chiavenato (2013), el término "estrategia" Solía aplicarse exclusivamente a las fuerzas armadas, pero posteriormente se amplió para cubrir también a las organizaciones. La movilización global de todos los recursos de la empresa para lograr objetivos a largo plazo se ve como una evidencia más de que la estrategia está en línea con el plan de acción establecido para alcanzar los objetivos.
  - Principios: Según Cano (2017), Un principio en el elemento axiológico de la organización se relaciona con visiones, ideas, valores, estándares y acciones. La conducta de las instituciones públicas se rige por una serie de valores, entre ellos la decencia, la probidad y la honestidad.
  - Asignación de recursos o presupuestos: Según Chiavenato, estos pueden ser supuestos de los métodos financieros están determinados por ingresos o gastos para un período de tiempo específico (2013). En consecuencia, la asignación de fondos o

recursos implica la asignación de aquellos que son necesarios. Para las operaciones que inicia la organización, contamos con los recursos financieros, humanos y económicos; pese a eso, en el mundo moderno igualmente describe en cuenta los capitales técnicos.

#### **2.2.1.2. ORGANIZACIÓN**

La organización reúne y organiza a su gente, recursos financieros, físicos, de información de otro tipo de logros para lograr un objetivo. El proceso de configurar el entorno para que las personas y las cosas trabajen juntas para obtener los mejores resultados incluye atraer nuevo personal, definir las responsabilidades del trabajo, clasificar las tareas en unidades de trabajo, seleccionar y asignar recursos y organizar las tareas en unidades de trabajo.

- La especialización del trabajo: según Robbins (2010), es la división de las tareas componentes de cada actividad, de modo que cada empleado solo sea responsable de realizar un aspecto de cada actividad.
- Departamentalización: Según Robbins (2010), esto se refiere a cómo se organizan los trabajos en grupos en función de cosas como la geografía o la función. En función de sus necesidades y realidades, cada empresa elige cómo departamentalizar sus puestos. El organigrama sirve como base para ello.
- Cadena de mando: Según Robbins (2010), la cadena de mando, que establece las regiones que se comunican o reportan a otras, se extiende por toda la organización. establece la autoridad bajo la cual trabajan los empleados.
- Tramo de control: Según Robbins (2010) es la sección de observación, indica a la mayor cantidad de personal en donde un gerente de unidad o dependencia podría emplear.

- Centralización y descentralización: Según Robbins (2010), la descentralización también involucra niveles más bajos en este proceso, mientras que la centralización se refiere a la cantidad de opciones que se toman en los niveles más altos del negocio.
- Formalización: Robbins (2010) describe el grado de estandarización del trabajo dentro de una empresa. Los documentos de apoyo a la gestión, el manual de organización y funciones (MOF), el reglamento de organizativo y funciones (ROF), clasificador y perfil de puestos, el manual de perfil de puestos (MPP), la bolsa de trabajo, entre otros, reflejan la formalización, es fundamental a tener en cuenta otros

### **2.2.1.3. DIRECCIÓN**

Chiavenato, (2013) es animar a las personas a hacer lo mejor, comprende inspiración y orientación hacia los objetivos del equipo y de la empresa, así como alentar al personal e interactuar con ellos individualmente o en grupos. Organización además de en la cima de las grandes empresas, la gestión se realiza en equipos, departamentos y divisiones.

- Motivación: Según Kontz (2012) El término "motivación" es general y cubre una amplia gama de impulsos, deseos, necesidades, deseos y elementos relacionados. De acuerdo con este entendimiento, los gerentes tratan de canalizar las urgencias o impulsos de los empleados hacia el logro tanto de las metas de la organización como de sus propias metas personales cuando intentan inspirar a sus trabajadores.
- Liderazgo: Según Chiavenato (2013) Se refiere al transcurso de influir y gobernar el comportamiento de las personas en la trayectoria de lograr las metas. En los negocios, esta idea ha crecido significativamente en prominencia. En la actualidad, los líderes organizacionales dan ejemplo a los miembros de su

personal en lugar de simplemente tratar de influir en los miembros de la entidad.

- Comunicación: Cano (2017) define este factor como contacto social, que es como se transfiere el conocimiento de una persona a otra y constituye otro componente crucial de la función directiva. Esto tiene como objetivo promover buenos cambios en el pensamiento y el comportamiento de las personas mediante el intercambio de ideas, conocimientos y emociones junto con la información.

#### **2.2.1.4. CONTROL**

La supervisión sería el cuarto de la función e implica vigilar el rendimiento y realizar las modificaciones adecuadas. Al ejercer control sobre cómo se utilizan los recursos de la empresa, los gerentes pueden asegurarse de que alcance a la empresa sus metas en seguridad y calidad, Chiavenato (2013).

- Establecimiento de estándares o criterios: vendría a ser el nivel de cargo anticipado y anhelado, y brindan una forma de elegir el curso de acción y el resultado apropiados para esos esfuerzos. Se deben establecer indicadores para hacer un seguimiento de las labores cumplidas hacia las metas deseadas.
- Observación del desempeño: Su objetivo es obtener un mayor conocimiento sobre las operaciones que ha venido realizando con el fin de recopilar información en la que basar el proceso de control.
- Comparación del desempeño: Al comparar lo que se ha hecho con los estándares especificados, es posible determinar si las partes o los componentes tienen desviaciones mayores que los límites estándar definidos y si se requiere una acción

correctiva. Esto se debe a que los actos realizados son susceptibles de cambios, errores o desviaciones.

- Acción correctiva: Las variaciones, fallas o desviaciones que requieran el despliegue de acciones correctivas se pueden encontrar una vez que los datos han sido recopilados y comparados con los estándares.

## **HABILIDADES ADMINISTRATIVAS**

Bateman (2009) La principal responsabilidad de un gerente es desempeñar funciones y posiciones gerenciales para obtener una ventaja competitiva. Pero ser consciente de esta verdad no garantiza el éxito. Para que los administradores desempeñen estos deberes de manera efectiva, necesitan una variedad de talentos.

- Las aptitudes pueden adquirirse mediante la práctica, el conocimiento, la aptitud y las habilidades. Se pueden hacer tres categorías principales: habilidades técnicas, aptitudes interpersonales y de comunicación, y aptitudes conceptuales y de toma de decisiones.
- El primer grupo suele subestimar las dificultades para desarrollar las capacidades humanas, tecnológicas e intelectuales necesarias. Sin embargo, el desempeño excepcional es el resultado cuando los deberes de gestión son llevados a cabo por ejecutivos que poseen estos talentos de gestión importantes.
- La habilidad técnica es la capacidad para llevar a cabo una determinada tarea que requiere un enfoque o técnica específica.
- La capacidad de detectar problemas e identificar soluciones que sean útiles para la empresa y todas las partes involucradas es un componente de las habilidades conceptuales y de toma de decisiones.

- Las habilidades interpersonales y de comunicación de los gerentes afectan directamente su capacidad para trabajar de manera efectiva con sus equipos. Los gerentes a menudo tratan con otros, por lo que deben desarrollar su capacidad para motivar, inspirar y comunicarse de manera efectiva con quienes los rodean.

## **EL USUARIO Y SU SATISFACCIÓN Y NECESIDADES**

El conocimiento puede analizarse desde la perspectiva de satisfacer estas demandas de información ya que los humanos las tienen y porque surgen con frecuencia en todas las muchas actividades del hombre. El hambre, la sed, el sueño y otras necesidades físicas básicas son compartidas por todos los humanos, al igual que las necesidades de empleo, seguridad o protección, salud y mayores grados en los que esas necesidades pueden ser satisfechas.

Los intentos de las personas por satisfacer sus necesidades de información las llevan a visitar bibliotecas o entornos digitales, otras instituciones informacionales, o realizar otros actos, lo que conduce a la aparición de este fenómeno Calva, (2009).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

#### **▪ Administración**

Chiavenato (2013). Planificar, organizar, dirigir y gestionar el uso de los recursos para lograr los objetivos de la organización.

#### **▪ Comunicación**

Cano (2017) la comunicación es el intercambio de información, conceptos, conocimientos o sentimientos utilizando símbolos tradicionales de manera que se propicie el entendimiento entre las partes.

- **Entorno digital**

Del Pino (2006) describe la colección de herramientas, portales y programas de Internet que conectan a las personas con tiendas en línea, empresas, organizaciones y/o instituciones educativas

- **Estrategias**

Chiavenato (2013) Reunión de capitales corporativos internacionales para obtener metas a largo plazo

- **Implementación**

Coulter (2010) proporciona un asunto perenne y detallado para evaluar la eficacia y eficiencia de un plan mediante la detección de sus fortalezas y debilidades. Posteriormente, se sugieren acciones correctivas para maximizar los resultados esperados del proyecto.

- **Monitoreo**

Koontz (2012) define el seguimiento como un transcurso incesante y sistemático que identifica las fortalezas y deficiencias de un proyecto y verifica su eficiencia y eficacia antes de recomendar acciones correctivas para maximizar los resultados deseados.

- **Principios**

Cano (2017) "Se refiere a actitudes, nociones, normas y acciones.

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. VARIABLE UNICA**

La presente investigación, ha identificado la Variable Única: Gestión Administrativa.

### **DIMENSIONES**

- Planeación
- Organización

- Dirección

- Control

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	
<b>Gestión Administrativa</b> Según Muñiz (2012) la gestión administrativa implica dar soporte administrativo a las operaciones comerciales de los diversos espacios prácticos que se encuentren en una corporación con el propósito de generar derivaciones exitosas y así tener una superioridad competitiva significativa que se refleje en los estados financieros (p. 85).	<b>Planeación</b>	✓ Misión	1) ¿Conoce la misión y servicios prestados por la organización?	
		✓ Visión	2) ¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?	
		✓ Objetivos	3) ¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?	
		✓ Estrategias	de o	4) ¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?
		✓ Principios		5) ¿Conoce los principios que regula el desempeño de sus funciones?
		✓ Asignación recursos presupuestos		6) ¿Los recursos asignados humanos, económicos, financieros, etc. ¿Son suficientes para cubrir la necesidad del área?
	<b>Organización</b>	✓ Especialización del trabajo	7) ¿Las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo?	
		✓ Departamentalización	8) ¿El organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa?	
		✓ Cadena de mando	y	9) ¿La cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?
		✓ Tramo de control		10) ¿El tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?
		✓ Centralización y descentralización	11) ¿La centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio?	
		✓ Formalización	12) ¿Las funciones obligaciones derechos y deberes de los colaboradores y el personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?	
	<b>Dirección</b>	✓ Motivación	13) ¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?	
		✓ Liderazgo	14) ¿Los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo?	
		✓ Comunicación	15) ¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas?	

<b>Control</b>	✓ Establecimiento de estándares o criterios	16) ¿Se ha establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?
	✓ Observación del desempeño	17) ¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?
	✓ Comparación del desempeño.	18) ¿Se utiliza criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la empresa?
	✓ Acción correctiva	19) ¿Se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados?

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Investigación aplicada**, la presente investigación se destaca porque tiene objetivos prácticos claros e inmediatos, se realiza para ejercer, alterar, cambiar o generar diferentes aspectos en un ámbito particular del contexto. De acuerdo con Carrasco (2016), el estudio de tesis será, por tanto, descriptivo.

##### 3.1.1. ENFOQUE

**Cuantitativo:** Para identificar patrones de comportamiento y probar hipótesis, maneja la recopilación de fundamentos para convenir una suposición basada en cálculo numéricamente y la observación del estadístico. R. Hernández (2014).

Porque la medición y el cálculo son las principales metodologías de investigación, las cuales pueden expresarse claramente desde un enfoque cuantitativo

##### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

**Descriptivo:** Hernández, R. (2014) El objetivo de las investigaciones descriptivas es identificar los rasgos distintivos y las personas de individuos, organizaciones, comunidades, actividades, cosas o cualquier fenómeno que pueda sustentarse en el análisis. En otras palabras, miden, evalúan o recopilan información sobre diferentes ideas (variables), características, dimensiones o partes del fenómeno que se investiga. En un estudio descriptivo, se eligen varias preguntas y se miden o recopilan datos para describir el tema que se investiga. En consecuencia, el objetivo del presente estudio es cuantificar las dimensiones de la variable mediante un conjunto de indicadores, que corresponden a los enumerados en la tabla de operacionalización y están destinados a ser utilizados con la población descrita en el subtítulo correspondiente.

### 3.1.3. DISEÑO

En esta investigación, se utilizó un diseño no experimental, de acuerdo con la definición de Hernández, R. (2014). Este tipo de investigación se realiza sin manipulación deliberada de variables. En este enfoque, los fenómenos se observan en su contexto natural para su posterior análisis.

Representación de diseño:



M = Muestra

O = Observación

## 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.4.1. POBLACIÓN

De acuerdo a Hernández (2003), "Una población representa la totalidad de todos los casos que se ajustan a una serie de características específicas"

Cuando una entidad poblacional comparte un rasgo común, se está examinando todo el fenómeno, y esto es lo que da origen a los datos del estudio (p. 65). 26 colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. que están participando en el estudio conformarán la población de investigación.

### 3.4.2. MUESTRA

Según Tamayo (2000), el muestreo no probabilístico por conveniencia implica la selección de unidades muestrales basada en la conveniencia o accesibilidad del investigador.

En consecuencia, el tamaño de la muestra para nuestra investigación se determinará mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se excluyó a aquellos que no desempeñan funciones

administrativas, resultando en 26 personas a las que se les aplicará el instrumento.

### **3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.5.1. TÉCNICAS**

Para esta investigación, se utilizó la técnica de encuesta para recopilar información y convertirla en datos precisos de nuestra muestra, que en este caso son los colaboradores de la empresa distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L.

Por otro lado, la técnica de observación implica el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas que se manifiestan. El instrumento guía de observación permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación.

#### **3.5.2. INSTRUMENTOS**

El cuestionario se establecerá como el principal instrumento del estudio de investigación. Según Hernández (2014), el cuestionario es posiblemente la herramienta más utilizada para la recolección de datos. Consiste en un conjunto de preguntas sobre la variable a medir, según las dimensiones de la investigación "Gestión Administrativa realizada en la empresa distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L. - Huánuco 2022".

Por otro lado, la guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación. También es el medio que facilita la recolección y obtención de datos e información sobre un hecho o fenómeno, según lo mencionado por Tamayo (2004).

### **3.6. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

Se usará la tecnología para la siguiente información, con el fin de facilitar el proceso de procesamiento, análisis y presentación de datos:

WORD: El proyecto y el informe final del estudio de investigación serán procesados y redactados utilizando el software WORD.

SPSS: Estará procesando los datos, este software cederá procesar las tabulaciones de las encuestas aplicadas a los vecinos usuarios de las 3 casas del adulto mayor.

Excel: Con SPSS se pueden resolver las tabulaciones de las averiguaciones que se realizaron entre los vecinos de los usuarios en los tres centros residenciales de mayores.

Power Point: Excel es una aplicación que ayudará en la construcción y exposición de cuadros y gráficos para el proyecto de tesis y el informe final.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS

**Tabla 1**

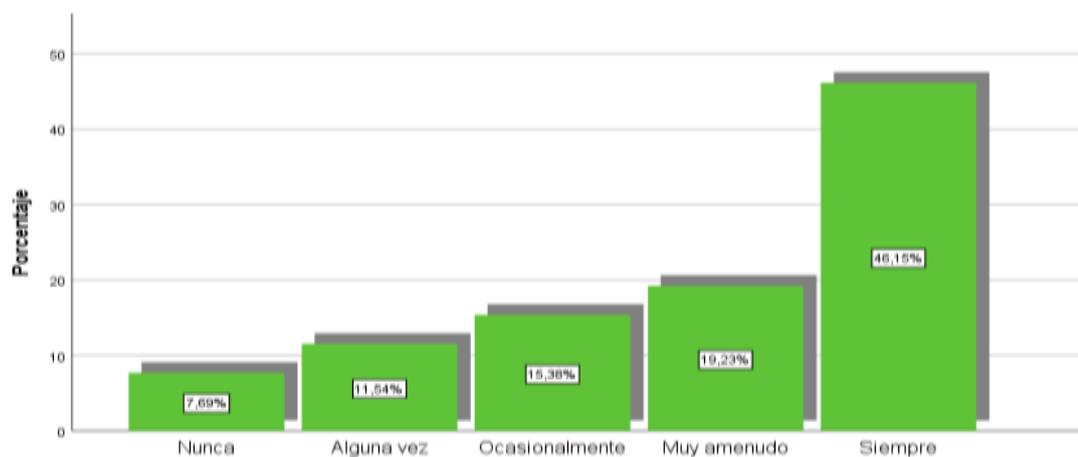
¿Conoce la misión y servicios prestados por la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	3	11,5	11,5	19,2
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	34,6
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	53,8
	Siempre	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 1**

¿Conoce la misión y servicios prestados por la organización?



*Nota:* tabla 1

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a la cantidad de personas encuestadas realizadas a los colaboradores de la distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 46,15% de los encuestados respondieron que siempre, el 19,23% los encuestados respondieron que muy a menudo conocen la misión y servicios prestados por la organización, el 15,38% los encuestados respondieron que ocasionalmente conocen la misión y servicios prestados por la organización, el 11,54% los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% respondieron que nunca conocen la misión y servicios prestados por la

organización. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que los trabajadores de la empresa trabajan en función a la razón de ser para que brinden un servicio adecuado y en cuanto a los servicios que ofrece también saben cuáles son para que puedan brindar información a los clientes, es por ello que la empresa cuenta con trabajadores comprometidos con su trabajo.

**Tabla 2**

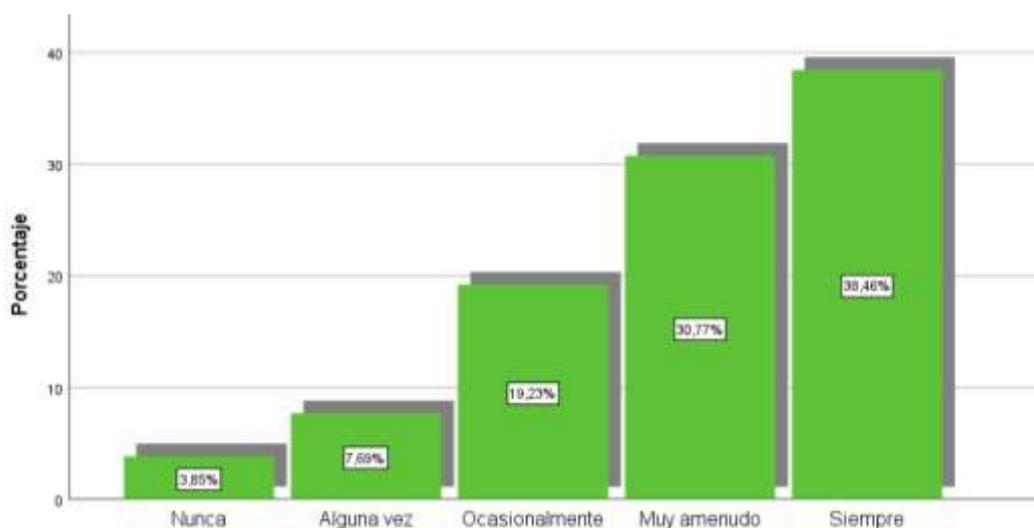
*¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	30,8
	Muy a menudo	8	30,8	30,8	61,5
	Siempre	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 2**

*¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?*



*Nota:* tabla 2

**Análisis e interpretación:** Según las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L., se observa que el 38.46% de los encuestados indicaron que siempre la visión de la entidad representa el escenario futuro al cual aspira. Además, el 30.77% mencionó que muy a menudo la visión de la empresa constituye el futuro al cual aspira. Por otro lado, el 19.23% respondió que ocasionalmente la visión de la empresa representa el futuro al cual aspira, el 7.69% indicó que alguna vez y el 3.85% señaló que nunca la visión de la entidad constituye el escenario futuro al cual aspira.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores están alineados con la visión de la empresa y trabajan en función de lo que la empresa quiere lograr. Esta alineación entre la visión y el trabajo cotidiano puede contribuir significativamente a que se logren las metas y objetivos de la empresa, ya que los esfuerzos de los empleados están dirigidos hacia el mismo fin.

**Tabla 3**

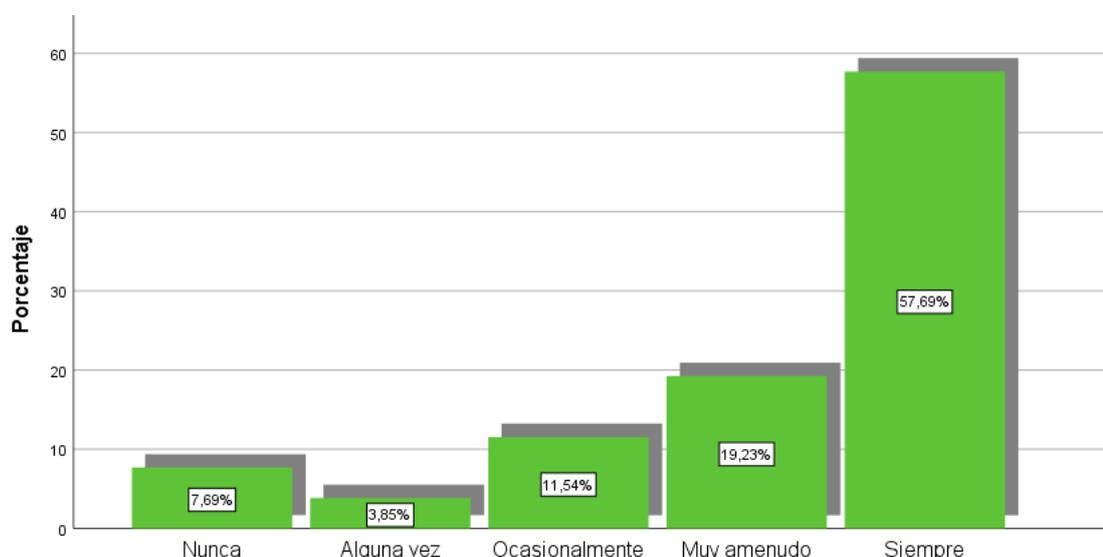
*¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	1	3,8	3,8	11,5
	Ocasionalmente	3	11,5	11,5	23,1
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	42,3
	Siempre	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 3**

*¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?*



Nota: tabla 3

**Análisis e interpretación:** Según las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L., el 57.69% de los encuestados indicaron que siempre los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores. Además, el 19.23% mencionó que muy a menudo los objetivos establecidos son compartidos de esta manera. Por otro lado, el 11.54% respondió que ocasionalmente son compartidos, el 3.85% indicó que alguna vez y el 7.69% señaló que nunca se comparten y socializan los objetivos con todos los colaboradores.

Estos resultados sugieren que la empresa tiene una práctica positiva al brindar a los trabajadores los objetivos establecidos, lo que les permite tener conocimiento de las metas de la organización y trabajar en función de ellas. La comunicación efectiva de los objetivos puede contribuir a alinear los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales y mejorar el desempeño general de la empresa.

**Tabla 4**

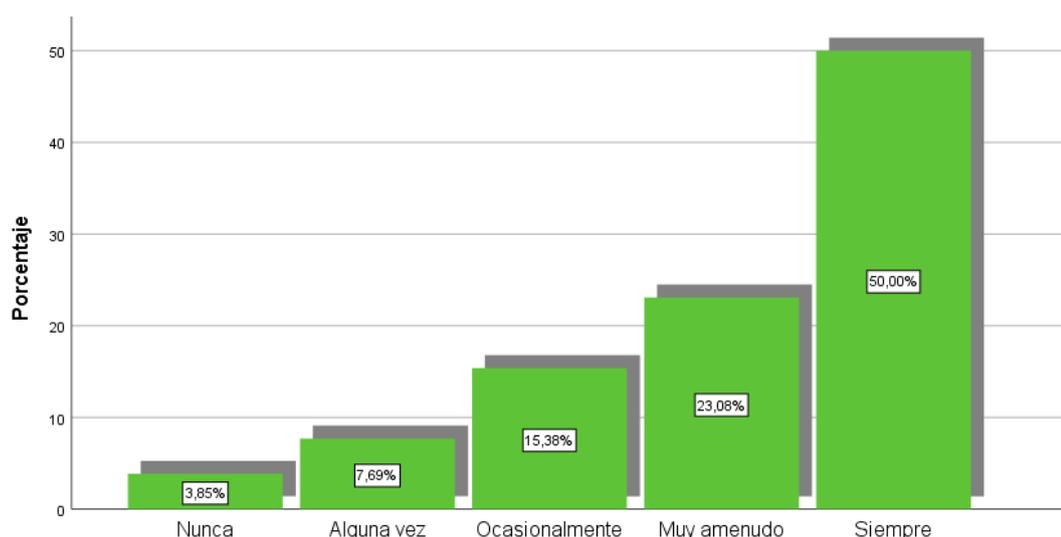
*¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	26,9
	Muy a menudo	6	23,1	23,1	50,0
	Siempre	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 4**

*¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?*



*Nota:* tabla 4

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 50,00% de los encuestados respondieron que siempre tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad, el 23,08% los encuestados respondieron que muy a menudo tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad, el 15,38% los encuestados respondieron que ocasionalmente tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad, el 7,69%

los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% los encuestados respondieron que nunca tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que la empresa planifica adecuadamente las estrategias que conllevar a la consecución de los objetivos.

**Tabla 5**

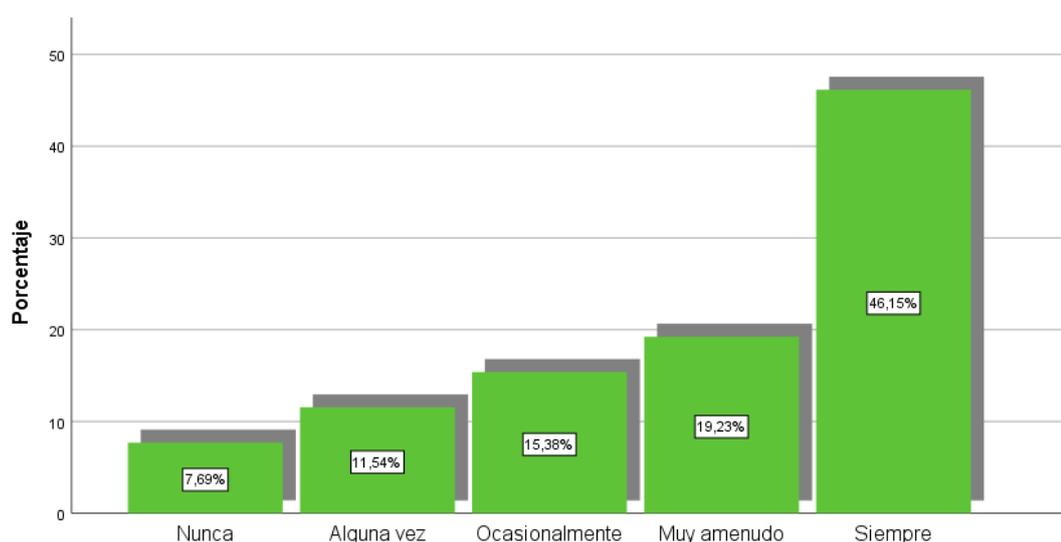
*¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	3	11,5	11,5	19,2
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	34,6
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	53,8
	Siempre	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 5**

*¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones?*



*Nota:* tabla 5

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el

46,15% de los encuestados respondieron que siempre conocen los principios que regulan el desempeño de sus funciones, el 19,23% de los encuestados respondieron que muy a menudo conocen los principios que regulan el desempeño de sus funciones, el 15,38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente conocen los principios que regulan el desempeño de sus funciones, el 11,54% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que nunca conocen los principios que regulan el desempeño de sus funciones. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que la empresa planifica para que sus trabajadores tengan conocimiento respecto a los principios que direccionan al desarrollo de sus actividades de manera adecuada.

**Tabla 6**

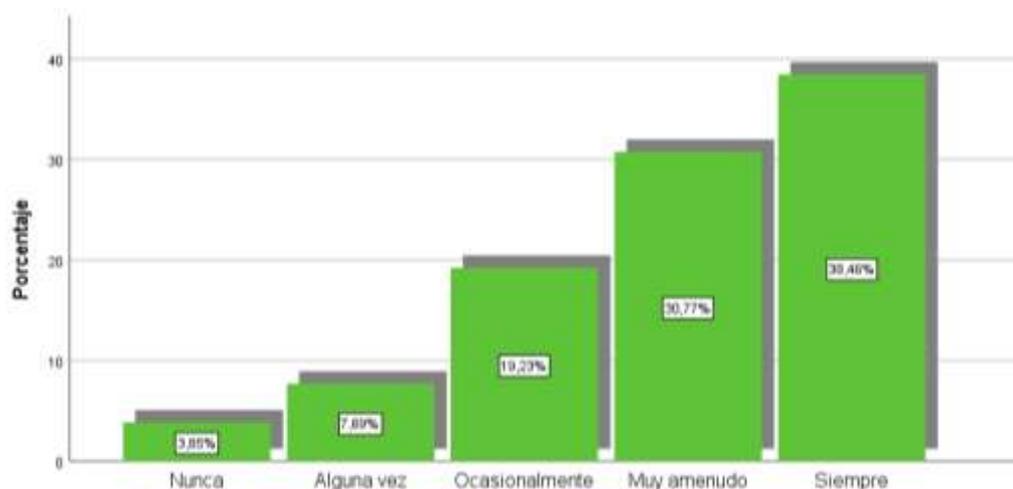
*¿Los recursos asignados humanos, económicos, financieros, etc. son suficientes para cubrir la necesidad del área?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	30,8
	Muy a menudo	8	30,8	30,8	61,5
	Siempre	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 6**

*¿Los recursos asignados humanos, económicos, financieros, etc. son suficientes para cubrir la necesidad del área?*



Nota: tabla 6

**Análisis e interpretación:** Según las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L., se observa que el 38.46% de los encuestados indicaron que siempre los recursos asignados, ya sean humanos, económicos, financieros, etc., son suficientes para cubrir las necesidades del área. Además, el 30.77% mencionó que muy a menudo los recursos asignados son suficientes. Por otro lado, el 19.23% respondió que ocasionalmente son suficientes, el 7.69% indicó que alguna vez y el 3.85% señaló que nunca son suficientes.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar adecuadamente sus funciones. Este hallazgo es positivo, ya que tener los recursos adecuados puede mejorar el desempeño laboral y permitir que los empleados cumplan con sus obligaciones de manera efectiva. Sin embargo, es importante seguir evaluando y ajustando los recursos asignados para garantizar un entorno de trabajo óptimo y satisfactorio para todos los colaboradores.

**Tabla 7**

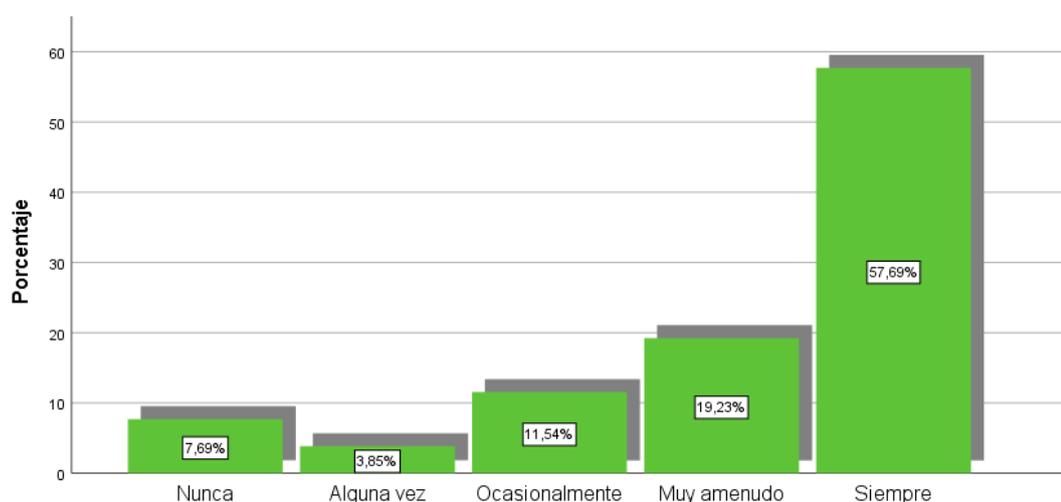
*¿Las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	1	3,8	3,8	11,5
	Ocasionalmente	3	11,5	11,5	23,1
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	42,3
	Siempre	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 7**

*¿Las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo?*



*Nota:* tabla 7

**Análisis e interpretación:** Análisis e interpretación: de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 57,69% de los encuestados respondieron que siempre, el 19,23% de los encuestados respondieron que muy a menudo las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo, el 11,54% de los encuestados respondieron que ocasionalmente, el 3,85% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que

nunca las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que la adecuada distribución de las actividades que se van a llevar a cabo permite que los trabajadores cumplan a cabalidad sus funciones.

**Tabla 8**

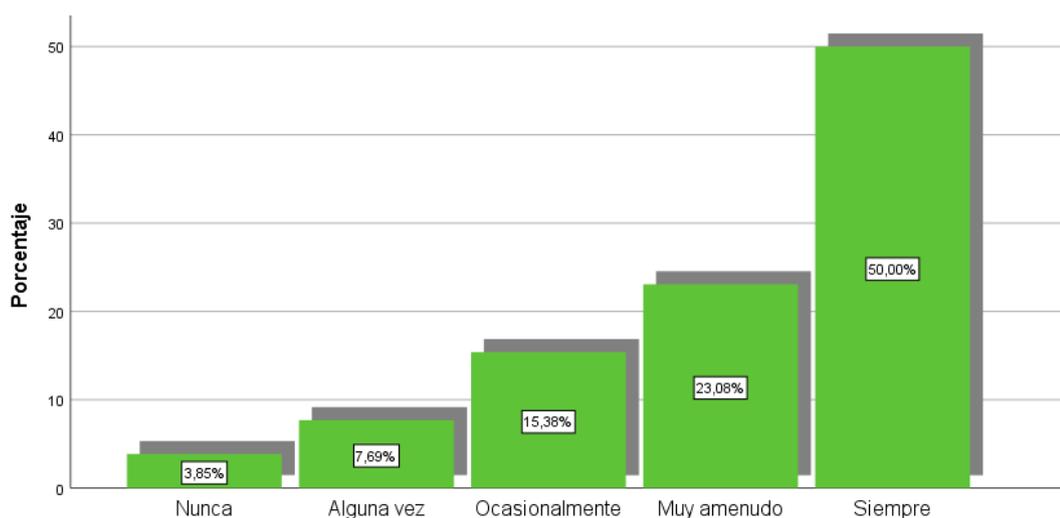
*¿El organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	26,9
	Muy a menudo	6	23,1	23,1	50,0
	Siempre	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 8**

*¿El organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa?*



*Nota:* tabla 8

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 50,00% de los encuestados respondieron que siempre el organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa, el 23,08% de los encuestados indicaron que muy a menudo el organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa, el 15,38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente el organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa, el 7,69% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% de los encuestados respondieron que nunca el organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que la empresa tiene un adecuado organigrama que les permite trabajar de manera coordinada de acuerdo a su respectiva área.

**Tabla 9**

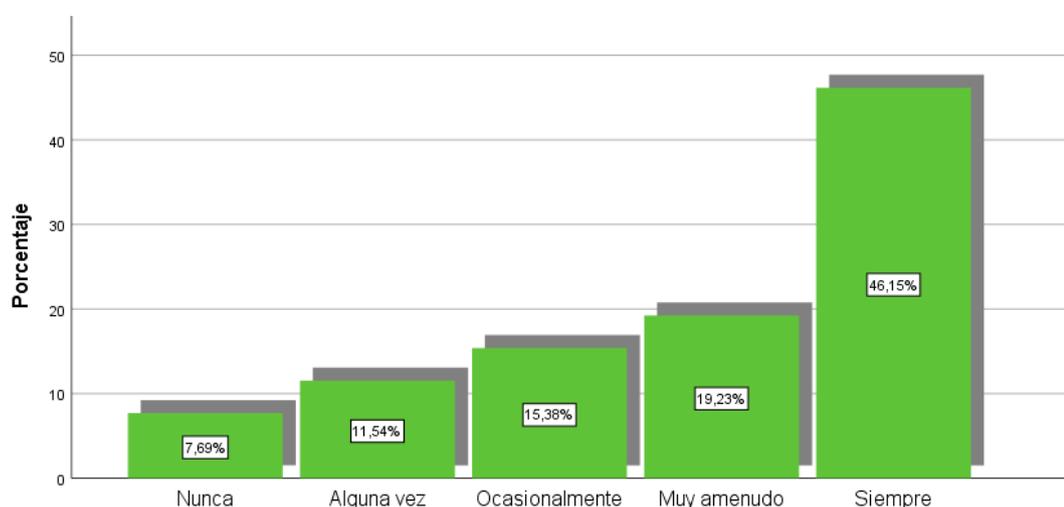
*¿La cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	3	11,5	11,5	19,2
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	34,6
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	53,8
	Siempre	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 9**

*¿La cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?*



Nota: tabla 9

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 46,15% de los encuestados respondieron que siempre la cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores, El 19,23% de los encuestados respondieron que muy a menudo la cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores, el 15,38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente, el 11,54% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que nunca la cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que la empresa se organiza adecuadamente en cuanto a las líneas de autoridad para que los trabajadores tengan conocimiento quienes son sus líderes.

**Tabla 10**

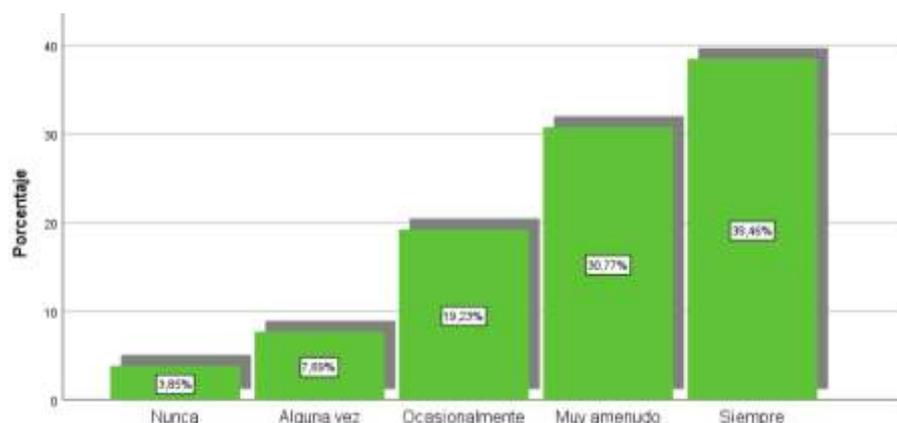
*¿El tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	30,8
	Muy a menudo	8	30,8	30,8	61,5
	Siempre	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 10**

*¿El tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?*



*Nota:* tabla 10

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 38,46% de los encuestados respondieron que siempre el tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando, el 30,77% de los encuestados respondieron que muy a menudo el tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando, el 19,23% de los

encuestados respondieron que ocasionalmente , el 7,69% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% de los encuestados respondieron que nunca el tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que cada jefe de área se encarga absolutamente de un porcentaje limitado de personal a su cargo es por ello que llevan a cabo sus funciones de manera adecuada.

**Tabla 11**

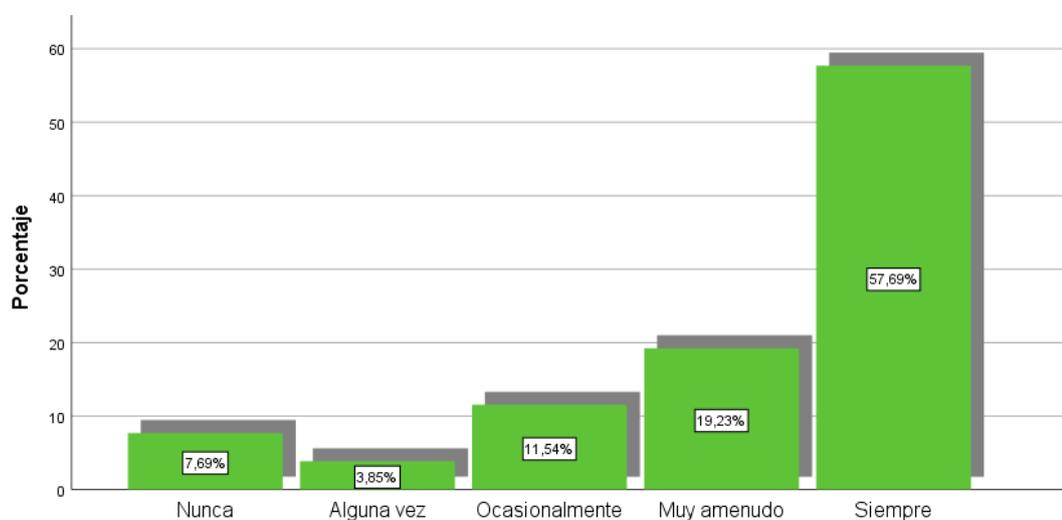
*¿La centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	1	3,8	3,8	11,5
	Ocasionalmente	3	11,5	11,5	23,1
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	42,3
	Siempre	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 11**

*¿La centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio?*



*Nota:* tabla 11

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 57,69% de los encuestados respondieron que siempre la centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio, el 19,23% de los encuestados respondieron que muy a menudo la centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio, el 11,54% de los encuestados respondieron que ocasionalmente la centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio, el 3,85% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que nunca la centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que tanto la centralización y descentralización se hará en función a la demanda.

**Tabla 12**

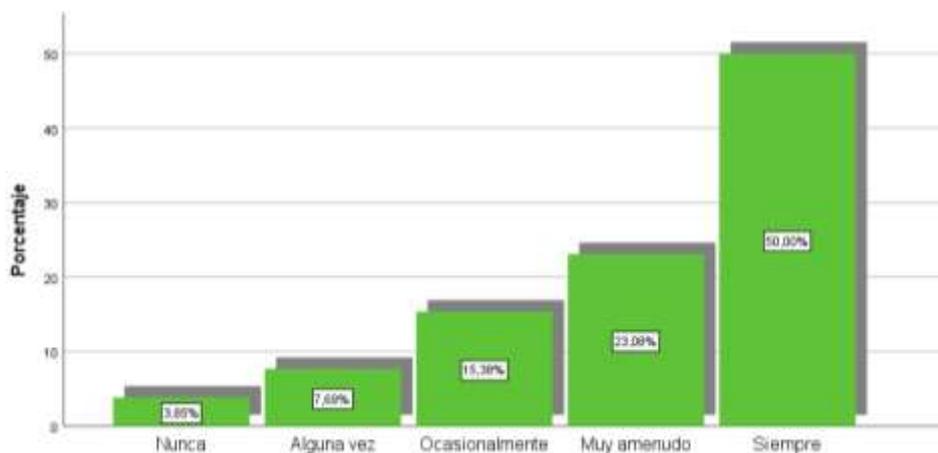
*¿Las funciones obligaciones derechos y deberes de los colaboradores y el personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	26,9
	Muy a menudo	6	23,1	23,1	50,0
	Siempre	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 12**

*¿Las funciones obligaciones derechos y deberes de los colaboradores y el personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?*



Nota: tabla 12

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 50,00% de los encuestados respondieron que siempre, el 23,08% de los encuestados respondieron que muy a menudo las funciones obligaciones derechos y deberes se encuentran establecidos en documentos de gestión, el 15,38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente las funciones obligaciones derechos y deberes se encuentran establecidos en documentos de gestión, el 7,69% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% de los encuestados respondieron que nunca las funciones obligaciones derechos y deberes se encuentran establecidos en documentos de gestión. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que los documentos de gestión son fundamentales y sirven de guía para que los trabajadores tengan conocimiento y regirse en función al documento de gestión.

**Tabla 13**

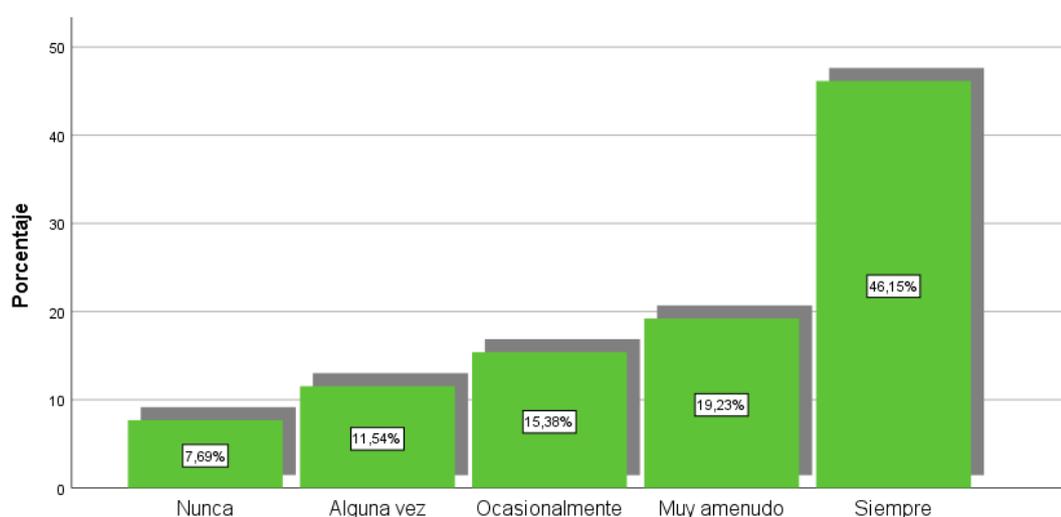
*¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	3	11,5	11,5	19,2
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	34,6
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	53,8
	Siempre	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 13**

*¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?*



*Nota:* tabla 13

**Análisis e interpretación:** Basándonos en las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L., se puede observar que el 46.15% de los encuestados indicaron que siempre los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para mejorar su desempeño. Además, el 19.23% mencionó que muy a menudo los empleados son incentivados para mejorar su rendimiento. Asimismo, el 15.38% respondió que ocasionalmente reciben motivación, el 11.54% indicó

que alguna vez y el 7.69% señaló que nunca reciben motivación para mejorar su desempeño.

Este análisis sugiere que la empresa muestra un esfuerzo significativo en motivar a sus empleados para que mejoren su rendimiento, como lo refleja el alto porcentaje de encuestados que indicaron recibir motivación de manera regular. Esta práctica puede contribuir a mantener la moral alta y a fomentar un ambiente laboral positivo, lo que potencialmente puede tener un impacto positivo en la productividad y el desempeño general de la empresa.

**Tabla 14**

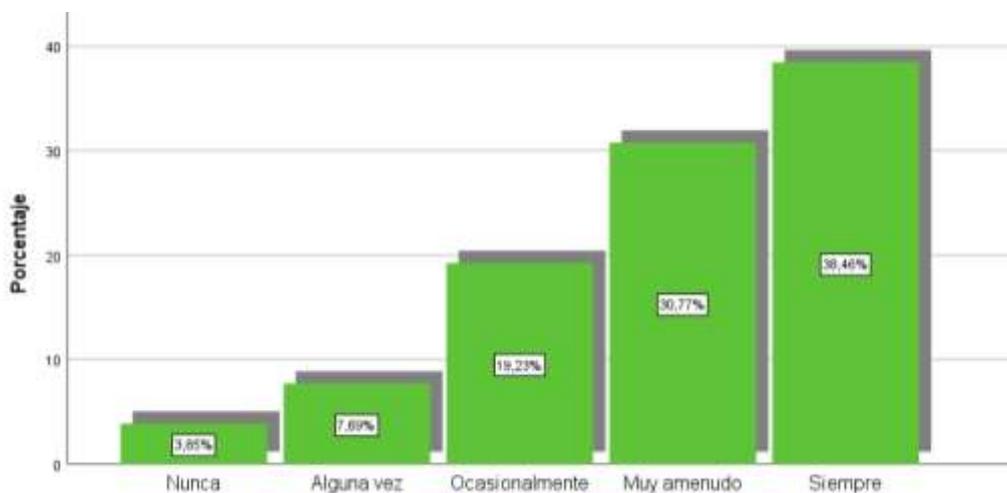
*¿Los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	30,8
	Muy a menudo	8	30,8	30,8	61,5
	Siempre	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 14**

*¿Los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo?*



Nota: tabla 14

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 38,46% de los encuestados respondieron que siempre los responsables de las áreas y unidades aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo, el 30,77% de los encuestados respondieron que muy a menudo los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo, el 19,23% de los encuestados respondieron que ocasionalmente los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo, el 7,69% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% de los encuestados respondieron que nunca los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que los jefes de cada unidad son ejemplos a seguir e impulsan a los trabajadores sacar lo mejor de ellos para ver mejoras.

**Tabla 15**

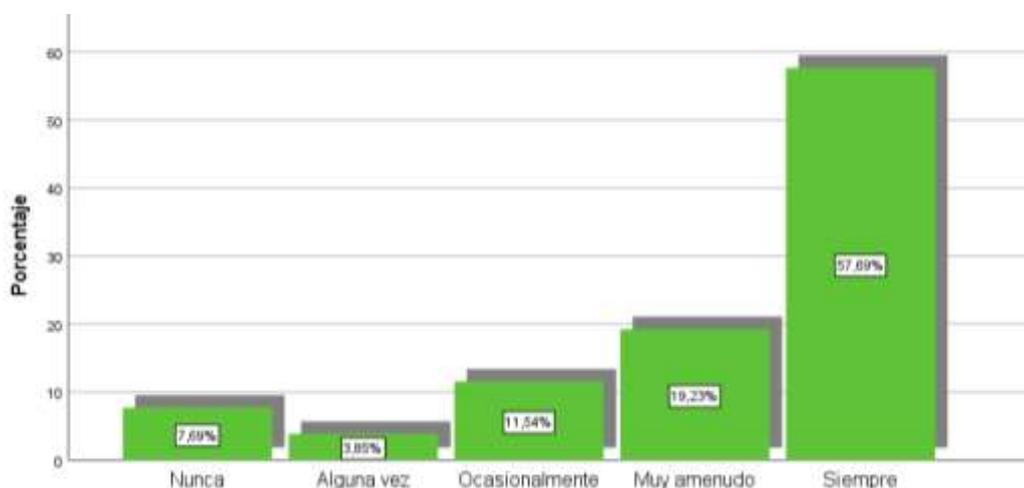
*¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	1	3,8	3,8	11,5
	Ocasionalmente	3	11,5	11,5	23,1
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	42,3
	Siempre	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 15**

*¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas?*



*Nota:* tabla 15

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 57,69% de los encuestados respondieron que siempre los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas, el 19,23% de los encuestados respondieron que muy a menudo los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que

esta se realiza de manera efectiva entre las áreas, el 11,54% de los encuestados respondieron que ocasionalmente los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas, el 3,85% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que nunca los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice la forma de comunicarse en la empresa se da de manera adecuada el cual les permite tener una interacción eficiente.

**Tabla 16**

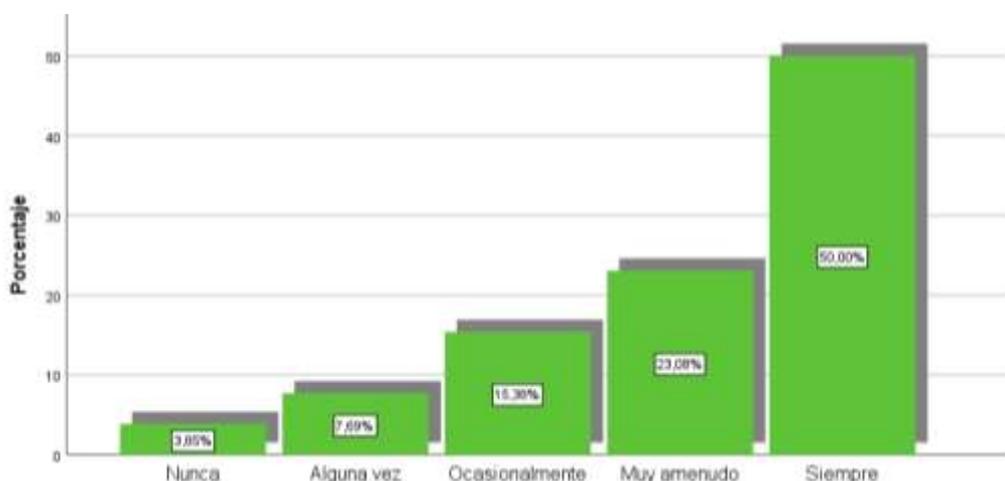
*¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	26,9
	Muy a menudo	6	23,1	23,1	50,0
	Siempre	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 16**

*¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?*



Nota: tabla 16

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 50,00% de los encuestados respondieron que siempre, el 23,08% los encuestados respondieron que muy a menudo se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores, el 15,38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores, el 7,69% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% de los encuestados respondieron que nunca se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que los encargados de las áreas saben cómo analizar el desempeño de cada trabajador y de acuerdo a ello proporcionar algún reconocimiento o premio.

**Tabla 17**

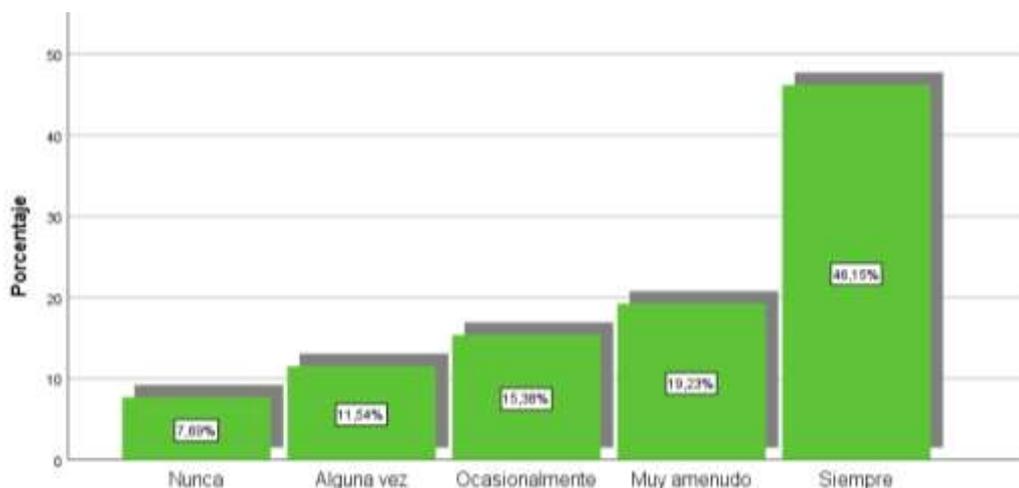
*¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	3	11,5	11,5	19,2
	Ocasionalmente	4	15,4	15,4	34,6
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	53,8
	Siempre	12	46,15	46,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 17**

*¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?*



*Nota:* tabla 17

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 46,15% de los encuestados respondieron que siempre, el 19,23% de los encuestados respondieron que muy a menudo se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando, el 15,38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se

encuentran bajo su mando, el 11,54% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que nunca se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que los trabajadores están en constantes observaciones para conseguir el trabajador más destacado y este sirva de impulso para que sus colegas sigan mejorando.

**Tabla 18**

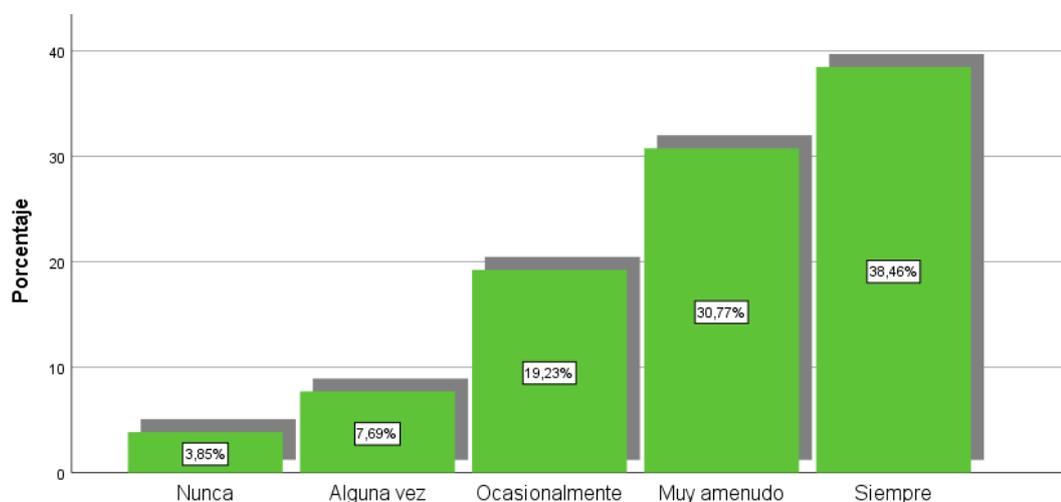
*¿Se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,8	3,8	3,8
	Alguna vez	2	7,7	7,7	11,5
	Ocasionalmente	5	19,2	19,2	30,8
	Muy a menudo	8	30,8	30,8	61,5
	Siempre	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

**Figura 18**

*¿Se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad?*



Nota: tabla 18

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 38,46% de los encuestados respondieron que siempre utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad, el 30,77% de los encuestados respondieron que muy a menudo se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad, el 19,23% de los encuestados respondieron que ocasionalmente, el 7,69% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 3,85% de los encuestados respondieron que nunca se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad.

**Tabla 19**

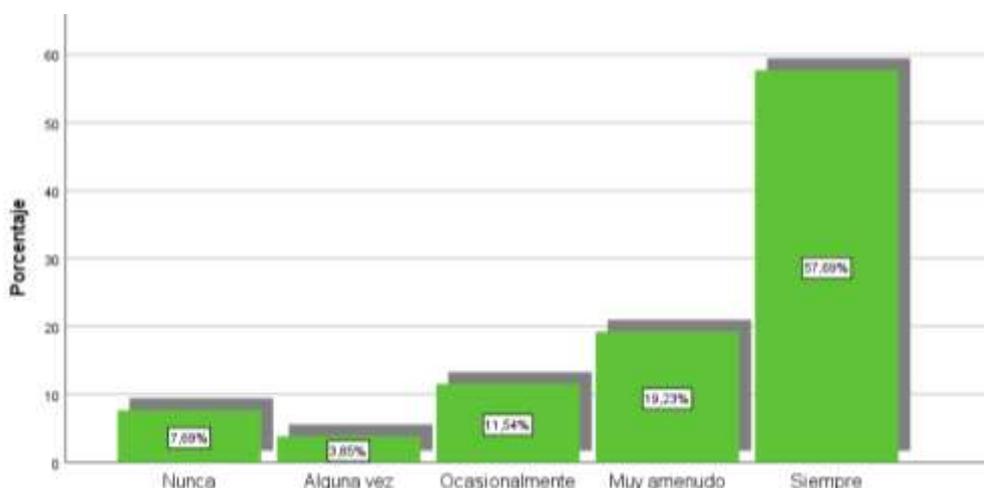
*¿Se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	7,7	7,7	7,7
	Alguna vez	1	3,8	3,8	11,5
	Ocasionalmente	3	11,5	11,5	23,1
	Muy a menudo	5	19,2	19,2	42,3
	Siempre	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota:* encuestas realizadas

**Figura 19**

*¿Se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados?*



Nota: tabla 19

**Análisis e interpretación:** de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; el 57,69% de los encuestados respondieron que siempre se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados, el 19,23% los encuestados respondieron que muy a menudo se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados, el 11,54% de los encuestados respondieron que ocasionalmente se establecen acciones correctivas cuando se presentan problemas, el 3,85% de los encuestados respondieron que alguna vez y el 7,69% de los encuestados respondieron que nunca se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados. De acuerdo a los porcentajes positivos que se obtuvieron se dice que la empresa busca minimizar los impactos negativos que puedan existir es por ello que siempre toma medidas de control.

## GUÍA DE OBSERVACIÓN

Con respecto a la guía de observación realizada a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; se obtuvieron los siguientes datos:

- Si aplica que los gerentes de todos los niveles jerárquicos llevan a cabo una planeación efectiva, esto indica que la empresa cuenta con directivos calificados ya que direccionan su trabajo en base a una planificación de trabajo establecida, el cual conlleva a que se puedan alcanzar los objetivos de acuerdo a lo planificado
- Aplica los objetivos y metas de la empresa ya que son medibles y se comunican de manera adecuada, esto indica que la empresa tiene bien establecidos lo que quiere lograr de acuerdo a lo planificado, al ser medibles le permite tener un mejor control de las actividades en desarrollo.
- La planeación es considerada como la base de la administración, a menudo es la tarea que los gerentes tienen que priorizar, esto indica que están comprometidos con la gestión administrativa por ello tienen que priorizar y planificar las actividades laborales que se tienen que desarrollar con el fin de lograrlo en la empresa proyecta.
- La empresa cumple con los objetivos estratégicos que propone, esto quiere decir que la empresa viene cumpliendo lo que desea alcanzar es por ello que trabajan en función a lo planificado para que sus actividades desarrolladas encaminen al éxito.
- La empresa lleva un historial que le permita hacer un análisis para mejorar, esto indica que los trabajadores tienen un control de las actividades el cual les permite analizar las debilidades, en función a esos análisis plantean y proponen alternativas de solución que buscan mejorar.
- Es adecuada la estructura de la organización, siendo un porcentaje alto respecto a la estructura de la empresa esto quiere decir que empresa

tienen bien definido sus áreas el cual les permite desempeñarse de manera adecuada y ejercer sus funciones.

- La empresa utiliza conceptos de administración estratégica el cual indica que trabajan en función a la planificación, organización, dirección y control de sus actividades para que puedan lograr sus metas y objetivos planteado en busca de la mejora constante en base a la visión.
- La organización salvaguarda a sus empleados contra cualquier forma de discriminación, este dato indica que en la empresa prevalecen los valores, principios y el respeto entre colegas el cual mitiga la discriminación, también la empresa promueve un clima de trabajo saludable.
- Los trabajadores están familiarizados con la visión y la misión de la empresa, esto indica que la empresa promueve que los trabajadores desarrollen sus actividades en función a lo que la organización busca lograr y respecto a la misión también trabajan en función a su razón de ser ya que los trabajadores tienen conocimiento.
- El encargado de área delega funciones y confía en el personal, esto indica que los trabajadores tienen la potestad de realizar actividades encomendadas por el encargado del área en base a los conocimientos que tengan el cual genera confianza en ellos.
- Los gerentes de la empresa delegan bien la autoridad, esto indica que los gerentes toman decisiones estratégicas al tener criterio para que deleguen responsabilidades.
- La rotación del personal y el ausentismo se mantienen en un nivel bajo, esto indica que los responsables se preocupan en capacitar y potenciar a los trabajadores con los que cuentan y no buscar cambiarlos constantemente, esto conlleva a que los trabajadores tengan constantes mejoras para un desempeño adecuado y eficiente.
- Los encargados de las áreas realizan seguimiento a los planes, sabiendo que de no hacerlo difícilmente se cumplirán, esto indica que se trabaja en función a metas es por ello que los responsables realizan constantes seguimientos para verificar si se está cumpliendo las actividades encomendadas.

- Los encargados de las áreas en dar seguimiento miden el desempeño, esto indica que los responsables al designar una actividad evalúan al trabajador para medir el desempeño y le designan nuevas actividades de acuerdo al desenvolvimiento que tienen.
- Los encargados tienen claro los pasos a tomar para evaluar el talento de las personas más adecuadas en la empresa, esto indica que los responsables tienen criterio para que evalúan a los trabajadores y puedan identificar a los más destacados.
- Con respecto a la guía de observación realizada a los colaboradores de la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L; las descripciones y especificaciones de los puestos son claras, esto indica que los trabajadores saben que hacer según el área que están, el cual les permite tener un desenvolvimiento adecuado ya que conocen cuáles son sus responsabilidades.
- Son efectivos los mecanismos de recompensas y de control de la empresa, esto indica que la empresa busca motivar a sus trabajadores mediante reconocimientos y premios, cabe mencionar que estos mecanismos de motivación son efectivos ya que permite retener al personal destacado.
- Es alta la moral de los empleados en su centro de labores, esto indica que los trabajadores se sienten a gusto con su trabajo y con sus colegas, es por ello que moralmente los trabajadores están bien y contentos trabajando en la empresa.
- Capacitan a los colaboradores para acrecentar las capacidades y así efectuar mejor el trabajo encomendado, esto indica que la empresa busca tener trabajadores competitivos es por ello que los capacita constantemente con el fin de fortalecer sus capacidades para que tengan un desempeño adecuado.
- Valoran tener herramientas tecnológicas de apoyo para llevar un mayor control, esto indica que la tecnología en la empresa ha tenido un impacto positivo debido a que sirvió de mucha ayuda para que puedan tener un control adecuado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. DISCUSION RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACION**

El análisis hecho a la variable gestión administrativa en la empresa en función al objetivo general “Describir cómo es la gestión administrativa en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022” la empresa trabaja en función a la gestión administrativa el cual los datos indican que la gestión se fundamenta en planificar, organizar, dirigir y supervisar, se ha tenido resultados que expresan que existe un 34.6% que no conoce la misión y los servicios que presta dicho negocio y la diferencia si conoces los propósitos y razones de ser de la empresa. Similar a esta información las tablas presentadas en la fase descriptiva dan cuenta de esta tendencia. Para el autor Castro (2007) en su investigación titulada “Diagnóstico De La Gestión Administrativa De La Empresa NYC DISTRIBUCIONES, C.A., Ubicada En La Zona Industrial III De Barquisimeto Estado Lara.” En el diagnóstico de lo desarrollado a la empresa encuentra evidencias similares respecto al conocimiento de los fines o propósitos de la organización. En ese sentido se puede advertir que hay un conocimiento de dichos objetivos del entorno más cercano al gerente propietario en la empresa hermanos Pablo, sin embargo, hay un importante porcentaje que no lo reconoce y por lo tanto su trabajo no es contributivo con lo que espera la empresa. En base al primer objetivo específico “Describir cómo es la planeación en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022”. Loaiza (2009) en su investigación titulada “Gestión Administrativa Para El Desarrollo Del Turismo Rural Comunitario En El Parque De La Papa – Distrito De Pisac 2009” en esta tesis citada se puede advertir que una adecuada administración permite planificar propósitos tangibles dentro de sectores como el turístico evaluado en el antecedente respectivo. En ese contexto podemos advertir en la tabla 4 analizada a la empresa Pablo, los trabajadores consideran que siempre tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad tal como sostiene el 50,00% y 23,08% respectivamente. Respecto al objetivo específico dos “Describir cómo es la organización en la empresa distribuidora

EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022”, sostiene el autor Martel (2018) en su investigación titulada “La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Posicionamiento De La Marca Instituto Juan Bosco De Huánuco, 2018.”. Una buena administración en términos locales permite a toda organización tener un mayor empoderamiento de aspectos fundamentales como la organización que conllevan a fidelidad o el posicionamiento en el mercado en el cual se desempeña. En el contexto mencionado por el autor que ha elaborado dicha investigación los resultados son consecuencia de una gestión administrativa que se oriente a fines específicos. En ese sentido podemos observar en los diferentes resultados de la tabla 9 que el Poder 19,23% sostiene que muy a menudo y 46,15% de los encuestados respondieron que siempre la cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores, esto indica que la empresa se organiza adecuadamente en cuanto a las líneas de autoridad para que los trabajadores tengan conocimiento quienes son sus líderes. Con respecto al objetivo específico tres “Describir cómo es la dirección en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022”, en ese sentido podemos observar los diferentes resultados de la tabla 14 donde se puede apreciar que el 30,77% sostiene que muy a menudo y el 38,46% respondieron que siempre los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo, el cual indica que los responsables direccionan de manera adecuada a todo el personal. En cuanto al objetivo cuatro “Describir cómo es el control en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022”, en ese sentido podemos observar en los diferentes resultados de la tabla 16 citadas que el 23.1% sostiene que muy a menudo y 50% siempre identifican estándares o criterios que les ayuda a tener un mejor control midiendo y comparando el desempeño de los trabajadores, es de esta manera que la tesis expuesta brinde información relevante para que el gerente propietario tenga insumos claros al momento de tomar decisiones en términos administrativos y de gestión. Siendo coherente entonces los resultados obtenidos frente a la necesidad de caracterizar la gestión administrativa en la empresa de referencia.

## 5.2. DISCUSION RESPECTO AL MARCO TEORICO

Muñiz et al. (2012) dichos autores de la ciencia administrativa, hacen referencia que la gestión en esos términos viene a ser un gran soporte para el desarrollo operacional, comercial, de las empresas en ese contexto sostienen en sus diferentes postulados que es la administración quien debe de ayudar en la planificación y del mismo modo en la gestión de las operaciones comerciales, Controlar el sistema de datos contables (contabilidad financiera y analítica), Identificar y prever las necesidades financieras del negocio, luego elegir la combinación de fuentes de financiamiento que satisfaga mejor esas necesidades., del mismo modo el autor Chiavenato (2013) menciona que desde el punto de vista administrativo, evaluar las decisiones de la empresa en materia de inversiones, leyes comerciales, costos de productos, presupuestos, etc. Como se puede observar en dicho contenido teórico la empresa ha ser diagnosticada a nivel del comportamiento de su gestión administrativa ha podido establecer ciertas estrategias para lograr los objetivos plasmados al inicio del período sin embargo 23.1% reconoce ello y 50% lo ubica en todo momento, es en ese sentido que la Distribuidora Hermanos Pablo como organización empresarial ha logrado comprender que la gestión administrativa le puede otorgar resultados importantes siempre y cuando estos sean coherentes en base a la necesidad que tenga para poder En relación con la comercialización de los productos en el mercado, se puede observar en la tabla 5 que el 19.2% reconoce con frecuencia los principios que rigen el desempeño de las funciones, mientras que el 46.2% los identifican como tales. En este contexto, el gerente de la empresa comprende la importancia de establecer principios para evaluar el rendimiento de las funciones, los cuales son competencias adquiridas a partir de textos administrativos. Estos principios le permiten tener una dirección coherente dentro de la estructura empresarial, gestionando a corto, mediano y largo plazo.

Sin embargo, es preocupante que, en todas las preguntas realizadas, más del 30% de los encuestados no reconocen las funciones administrativas dentro de la empresa. Esta falta de reconocimiento dificulta la posibilidad de llegar a conclusiones sobre la implementación y desarrollo de estrategias para mejorar el posicionamiento en el mercado. La brecha entre el conocimiento

teórico y la aplicación práctica sigue siendo significativa en la empresa evaluada.

## CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, la tesis demostró que la gestión administrativa en la empresa distribuidora El Hermano Pablo se caracteriza por establecer de manera eficiente criterios de planeación, organización, dirección y control. En este contexto, hay trabajadores que, tras reconocer elementos estratégicos fundamentales como la misión, visión, valores y objetivos, mejoran su rendimiento para proporcionar un servicio adecuado. Sin embargo, existe un alto porcentaje de trabajadores que no identifican la gestión administrativa como una característica técnica de la empresa.
2. Con respecto al primer objetivo específico, las tablas 1 a 6 han demostrado que los trabajadores perciben la planificación en la empresa. Por ejemplo, en la tabla 1, el 19.2% y 46.2% reconocen la misión y los servicios que ofrece la organización, respectivamente.
3. En relación con el segundo objetivo específico, las tablas 7 a 12 han demostrado que los trabajadores se identifican con la estructura organizacional de la empresa distribuidora Hermanos Pablo. Por ejemplo, en la tabla 7, el 19.2% y 57.7% reconocen que las tareas se distribuyen según su especialización.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, las tablas 13 a 15 han demostrado que existe un comportamiento particular de dirección, en el sentido de que el 19.2% y 46.2% de los trabajadores reconocen que la entidad motiva a todos por su desempeño.
5. En cuanto al cuarto objetivo específico, la tesis ha demostrado que el control, como parte de la gestión administrativa, ha establecido estándares y criterios para comparar el rendimiento de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

1. Respecto a la conclusión general, si bien es cierto hay un porcentaje importante de trabajadores que percibe que la gestión administrativa de la empresa Distribuidora el Hermanos Pablo S.C.R.L. es buena, sin embargo, el porcentaje que opina de una manera distinta debe ser capacitado y orientado para poder asimilar que dicho modelo gerencial tiene el propósito de cumplir objetivos claros, pudiendo hacer ello a partir de capacitaciones constantes de parte de la gerencia.
2. Respecto a la planificación, es importante que la empresa reconozca que no todos sus trabajadores conocen los objetivos o comparten la misión y visión que esta tiene, en ese sentido talleres de sensibilización e involucramiento con el apoyo de la Universidad de Huánuco fue ser importante para lograr que la totalidad de trabajadores se comprometa con lo que busca ser la empresa.
3. Respecto a la organización de la empresa, para lograr un involucramiento total de todos los trabajadores será importante que la empresa imprima y publique sus infografías estructurales y los ponga en los principales murales, así como protector de pantalla en las computadoras que usan los trabajadores para ejercer su responsabilidad.
4. Respecto a la dirección va a ser importante que la empresa fomente el trabajo en equipo en todos sus niveles dado que es importante la participación de todos en los objetivos comerciales que la empresa persigue en el corto, mediano y largo plazo.
5. Respecto al control, la empresa tiene que sensibilizar a los trabajadores para que sepa que la evaluación del desempeño y la comparación con lo planificado es parte de la cultura empresarial el cual tiene como propósito mejorar la productividad y el rendimiento que tienen en el periodo de producción de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohórquez, K., González, L., Ortegón, L., & Rojas, S. (2017). Gerencia y gestión de marcas propias en Colombia: notoriedad de marca, factores de comercialización y posicionamiento en el canal tradicional. Colombia: Universidad de Bosque.
- Calva González, Juan José. 2001. Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos. Madrid: J.J. Calva González.
- Bateman, Thomas S. y Snell, Scott A. (2009): Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, 8ª ed., México: McGraw-Hill.
- Bunge, M. (1972). La Ciencia, su Método y su Filosofía. Buenos Aires: Siglo XX.
- CABEZAS B, Hilda (2015) Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – EMSABA E.P.
- Carrasco, S. (2016). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos
- Castro P. Yehinmy (2007) Diagnóstico De La Gestión Administrativa De La Empresa NYC DISTRIBUCIONES, C.A., Ubicada En La Zona Industrial III De Barquisimeto Estado Lara. Venezuela. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado
- Chiavenato, I. (2001): "Administração. Processo Administrativo". MCGRAW-HILL, Bogotá
- Drucker, P. (2002) Gestión en la Sociedad del Futuro. 1era Ed. Estados Unidos. Harvard Business School.
- Guerra, M. (2015). Que es Gestión Administrativa, Origen, Evolución, Precursores y Principios. Quito: s/n.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGran Hill.
- INDECOPI. (2015). Libro de reclamaciones. Obtenido de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Fayol, H. (1987) Principios de la Administración Científica: Administración Industrial y General. 14va Ed. España. Ateneo.
- Jiménez C. W. (1982). Introducción al estudio de la teoría administrativa, México; FCE.

- Kotler. (s.f.).mercadeo.com. (12 de Diciembre de 2013). Atención al Cliente en el Sector Público. Obtenido de mercadeo.com:  
<https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. México: Pearson.
- MARTEL, Christian. (2018) La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Posicionamiento De La Marca Instituto Juan Bosco De Huánuco, 2018.
- Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). Sistema de Gestión de la Calidad. Obtenido de Municipalidad de San Borja:  
<http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>
- ÑAÑEZ, Olivia (2016) Gestión Administrativa En Las Municipalidades De Azángaro Y Chocos - Lima, 2016.
- Muñiz, L. (2012). Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión. España: Profit.
- Plasencia, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Patiño, F. (2010) Administración, Gestión Organizacional y Procesos Administrativos. 2da Ed. México. Prentice Hall.
- Loaiza, et al. Pila, Floy Janice.(2009) Gestión Administrativa Para El Desarrollo Del Turismo Rural Comunitario En El Parque De La Papa – Distrito De Pisac. País Perú
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, Decide & Conquer: Making Winning Decisions and Taking Control of Your Life (Upper Saddle River, NJ: Financial Times/Prentice Hall, 2004), pp. 164-68.
- Ruiz, R. (2017). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). Seguridad Integral. Obtenido de Seguridad Personal y Profesional:  
<https://seguridadpersonalyprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>

Segura, Fredy (2019): Gestión Administrativa Y Sistema De Abastecimientos De La UGEL Huánuco.

Servulo, Á. (2002): "Small Business Administration". McGrawhill, México.

Tamayo, G. (1). Diseños muestrales en la investigación. Semestre Económico, 4(7).

Villegas, Eduardo. (2019) Gestión Administrativa De La Municipalidad Provincial De Anta Departamento De Cusco, 2019.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Leonardo Beltrán, C. (2024). *Gestión administrativa en la empresa distribuidora El Hermano Pablo S.C.R.L. – Huánuco 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – HUANUCO 2022

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo es la gestión administrativa en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> PE<sub>1</sub>: ¿Cómo es la planeación en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022? PE<sub>2</sub>: ¿Cómo es la organización en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022? PE<sub>3</sub>: ¿Cómo es la dirección en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022? PE<sub>4</sub>: ¿Cómo es el control en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Describir cómo es la gestión administrativa en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> OE<sub>1</sub>: Describir la planeación en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.  OE<sub>2</sub>: Describir la organización en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022. OE<sub>3</sub>: Describir la dirección en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022. OE<sub>4</sub>: Describir el control en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.</p>	<p><b>VARIABLE ÚNICA</b> Gestión Administrativa.</p> <p><b>DIMENSIONES</b>  Planeación Organización Dirección Control</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN</b> “no experimental”,</p> <p><b>Población:</b> 26 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 7 colaboradores administrativos.</p> <p><b>Cuestionario:</b> Escala de Likert</p>

# ANEXO 2

## CUESTIONARIO

Cuestionario

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2022

La presente encuesta es solo para fines de investigación con el objetivo de analizar la gestión administrativa en la empresa distribuidora EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – Huánuco 2022.

INSTRUCCIONES DE LLENADO DE LA ENCUESTA: Marcar con una X conforme a su preferencia.

#### I. PLANEACIÓN

1.- ¿Conoce la misión y servicios prestados por la organización?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

2.- ¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

3.- ¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

4.- ¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

5. ¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

6. ¿Los recursos asignados humanos, económicos, financieros, etc. son suficientes para cubrir la necesidad del área?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

#### II. ORGANIZACIÓN

7. ¿Las tareas se encuentran separadas de tal manera que permite que quiénes las desempeñan puedan seguir una especialización del trabajo?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

8. ¿El organigrama se ciñe a la departamentalización de todas las áreas y dependencias de la empresa?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

9. ¿La cadena de mando o línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

10. ¿El tramo de control se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

11. ¿La centralización y descentralización involucra niveles más altos y más bajos del negocio?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

12. ¿Las funciones obligaciones derechos y deberes de los colaboradores y el personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

### III. DIRECCIÓN

13. ¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

14. ¿Los encargados de las áreas y dependencias aplican el liderazgo en el área que lideran a su cargo?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

15. ¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realiza de manera efectiva entre las áreas?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

### IV. CONTROL

16. ¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

17. ¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

18. ¿Se utilizan criterios generales leyes, directivas, etc., para la comparación del desempeño cuando estos no fueron establecidos por la entidad?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

19. ¿Se establecen acciones correctivas frente a la variación, desviaciones y errores identificados?

a. Nunca	b. Alguna vez	c. ocasionalmente	d. Muy a menudo	e. Siempre
----------	---------------	-------------------	-----------------	------------

Gracias por su colaboración

## ANEXO 3

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

Investigación: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HERMANO PABLO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2022”. Esta guía de observación se realizará con el fin de observar cómo se emplea la gestión administrativa para saber si los colaboradores emplean los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente para alcanzar la gestión administrativa en la empresa Hermano. Pablo S.C.R.L. en Huánuco

**Datos:**

Género : \_\_\_\_\_ (Femenino/Masculino)

Edad : \_\_\_\_\_ (Años)

Área de trabajo : \_\_\_\_\_ (Administración/Contabilidad/Gerencia/Sistemas/almacén)

Este cuestionario contiene una serie de preguntas cortas. Para ello, debes utilizar cualquiera de las cinco alternativas que van del 1 al 3 y marcar con una X de acuerdo a lo que más se ajuste a la verdad:

1. Aplica
2. No Aplica
3. En Proceso

N°	PREGUNTAS	1	2	3
		Aplica	No Aplica	En Proceso
	<b>Planeación</b>			
1	¿Los gerentes de todos los niveles jerárquicos llevan a cabo una planeación efectiva?			
2	¿Los objetivos y metas de la empresa son medibles y se comunican de manera adecuada?			
3	¿Si la planeación es considerada como la base de la administración, a menudo es la tarea que los gerentes descuidan más, este sería el caso?			
4	¿La empresa cumple con los objetivos estratégicos que propone?			
5	¿Lleva un historial que le permita hacer un análisis para mejorar?			
	<b>Organización</b>			
6	¿Es adecuada la estructura de la organización?			
7	¿La empresa utiliza conceptos de administración estratégica?			
8	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?			
9	¿Conoces la visión y la misión de su organización?			

<b>10</b>	¿El encargado de área delega funciones y confía en el personal?			
<b>Dirección</b>				
<b>11</b>	¿Los gerentes delegan bien la autoridad?			
<b>12</b>	¿La rotación del personal y el ausentismo se mantienen en un nivel bajo?			
<b>13</b>	¿Los encargados de las áreas realizan seguimiento a los planes, sabiendo que de no hacerlo difícilmente se cumplirán?			
<b>14</b>	¿Los encargados de las áreas en dar seguimiento miden el desempeño?			
<b>15</b>	¿Tengo claro los pasos a tomar para evaluar, el talento de las personas más adecuadas en la empresa?			
<b>Control</b>				
<b>16</b>	¿Las descripciones y especificaciones de los puestos son claras?			
<b>17</b>	¿Son efectivos los mecanismos de recompensas y de control de la empresa?			
<b>18</b>	¿Es alta la moral de los empleados?			
<b>19</b>	¿Capacito a mis colaboradores para acrecentar las capacidades y así efectuar mejor el trabajo encomendado?			
<b>20</b>	¿Ha valorado tener herramientas tecnológicas de apoyo para llevar un mayor control?			

**Universidad de Huánuco**  
**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales, titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HNO PABLO S.C.R.L. – HUANUCO 2022”**. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	ITEM	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión de la entidad y qué comprende esta?	X		X		X		
2	¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?	X		X		X		
3	¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?	X		X		X		
4	¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?	X		X		X		
5	¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
6	¿Los recursos asignados (humanos,	X		X		X		

	económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad del área?						
7	¿Las tareas se encuentran separadas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una?	X		X		X	X
8	¿El organigrama se encuentra actualizado y comprende a todas las áreas y dependencias de la empresa?	X		X		X	X
9	¿La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?	X		X		X	X
10	¿Se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?	X		X		X	X
11	¿La toma de decisiones se da de forma descentralizada, involucrando a los niveles inferiores de la entidad?	X		X		X	X
12	¿Las funciones, obligaciones, derechos y deberes de los colaboradores y personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?	X		X		X	X
13	¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?	X		X		X	X
14	¿Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo?	X		X		X	X
15	¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realice?	X		X		X	X

	de manera efectiva entre las áreas?						
16	¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?	X		X		X	X
17	¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?	X		X		X	X
18	¿Se utilizan criterios generales (leyes, directivas, etc.) para la comparación del desempeño, cuando estos no fueron establecidos por la entidad?	X		X		X	X
19	¿Se establecen acciones preventivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados?	X		X		X	X

**Fuente:** Universidad Privada de Huánuco

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: Soto ESPINO, SIMÓN

DNI: 41831780

**Universidad de Huánuco**  
**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales, titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HNO PABLO S.C.R.L. – HUANUCO 2022”**. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	ITEM	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión de la entidad y qué comprende esta?	X		X		X		
2	¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?	X		X		X		
3	¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?	X		X		X		
4	¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?	X		X		X		
5	¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
6	¿Los recursos asignados (humanos,	X		X		X		

	económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad del área?						
7	¿Las tareas se encuentran separadas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una?	X		X		X	X
8	¿El organigrama se encuentra actualizado y comprende a todas las áreas y dependencias de la empresa?	X		X		X	X
9	¿La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?	X		X		X	X
10	¿Se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?	X		X		X	X
11	¿La toma de decisiones se da de forma descentralizada, involucrando a los niveles inferiores de la entidad?	X		X		X	X
12	¿Las funciones, obligaciones, derechos y deberes de los colaboradores y personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?	X		X		X	X
13	¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?	X		X		X	X
14	¿Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo?	X		X		X	X
15	¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realice	X		X		X	X

	de manera efectiva entre las áreas?						
16	¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?	X		X		X	X
17	¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?	X		X		X	X
18	¿Se utilizan criterios generales (leyes, directivas, etc.) para la comparación del desempeño, cuando estos no fueron establecidos por la entidad?	X		X		X	X
19	¿Se establecen acciones preventivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados?	X		X		X	X

**Fuente:** Universidad Privada de Huánuco.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: HUERTO ORZANO, DIANA

DNI: 40530605

**Universidad de Huánuco**  
**EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales, titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EL HNO PABLO S.C.R.L. – HUANUCO 2022”**. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	ITEM	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez de Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión de la entidad y qué comprende esta?	X		X		X		
2	¿La visión de la entidad actualmente constituye el escenario futuro al cual aspira?	X		X		X		
3	¿Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los colaboradores?	X		X		X		
4	¿Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos en la entidad?	X		X		X		
5	¿Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
6	¿Los recursos asignados (humanos,	X		X		X		

	económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad del área?						
7	¿Las tareas se encuentran separadas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una?	X		X		X	X
8	¿El organigrama se encuentra actualizado y comprende a todas las áreas y dependencias de la empresa?	X		X		X	X
9	¿La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por los colaboradores?	X		X		X	X
10	¿Se encuentra establecida la cantidad máxima de trabajadores que un responsable de área puede tener bajo su mando?	X		X		X	X
11	¿La toma de decisiones se da de forma descentralizada, involucrando a los niveles inferiores de la entidad?	X		X		X	X
12	¿Las funciones, obligaciones, derechos y deberes de los colaboradores y personal de la empresa se encuentran claramente establecidos y estandarizados en documentos de gestión?	X		X		X	X
13	¿Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño?	X		X		X	X
14	¿Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo?	X		X		X	X
15	¿Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realice	X		X		X	X

	de manera efectiva entre las áreas?						
16	¿Se han establecido estándares y/o criterios que permitan medir y comparar el desempeño de los colaboradores?	X		X		X	X
17	¿Se realiza una observación del desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando?	X		X		X	X
18	¿Se utilizan criterios generales (leyes, directivas, etc.) para la comparación del desempeño, cuando estos no fueron establecidos por la entidad?	X		X		X	X
19	¿Se establecen acciones preventivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados?	X		X		X	X

**Fuente:** Universidad Privada de Huánuco.

**Datos del Experto:**

Firma: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: PLUNDO FLORES LESTER

DNI: 45383241