

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



**TESIS**

---

**“Gestión administrativa en la empresa de Transportes  
Atrappa S.R.L - Tingo María, 2025”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Mendoza Monsalve, Mirley Mishell

ASESORA: Coronado Chang, Liliana Victoria

HUÁNUCO – PERÚ

2026

# 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 Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73594222

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23015516

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-7050-4277

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Gargate Alvarado, Anthony Paolo	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	44764109	0009-0003-0667-417X
3	Gonzales Reyes, Edmundo	Magister en gestión y negocios con mención en tributación	23014981	0000-0003-4062-4208

# D

# H



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**

**P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **12:00 horas** del día **08** del mes de **mayo** del año **2026**, 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:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun	<b>Presidente</b>
Mtro. Anthony Paolo Gargate Alvarado	<b>Secretario</b>
Mtro. Edmundo Gonzáles Reyes	<b>Vocal</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1129-2025-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES ATRAPPA SRL - TINGO MARÍA, 2025**", presentada por la Bachiller, **MENDOZA MONSALVE, Mirley Mishell** para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

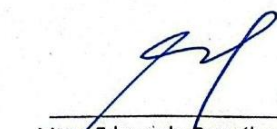
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

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

Siendo las 16:00 horas del día **08** del mes de **mayo** del año **2026**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

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

  
Mtro. Anthony Paolo Gargate Alvarado  
DNI: 44764109  
Código ORCID: 0009-0003-0667-417X  
**SECRETARIO**

  
Mtro. Edmundo Gonzáles Reyes  
DNI: 23014981  
Código ORCID: 0000-0003-4062-4208  
**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MIRLEY MISHHELL MENDOZA MONSALVE, de la investigación titulada "Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025", con asesor(a) LILIANA VICTORIA CORONADO CHANG, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2082-2024-D-FCOMP-PAEE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

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

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas 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, 12 de agosto de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

# 57. Mendoza Monsalve, Mirley Mishell.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar mi camino, por mantenerme de pie para superar cada obstáculo en mi vida.

A mis amados padres Isabel Monsalve Gonzales y Teodoro Mendoza Eugenio por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por ser el pilar fundamental de mi vida y mi mayor fuente de inspiración.

A mis hermanos, Wilbert Ivan Mendoza Monsalve, Katty Beatriz Mendoza Monsalve quienes son mis compañeros de vida y siempre están presente para mí.

A mi cuñada Lilian Lizeth Cruz Ambrosio por sus consejos por creer siempre en mí y darme fuerzas para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater, la universidad de Huánuco por brindarme los conocimientos para desarrollarme como una profesional, lleno de principios y valores, por darme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación y por el apoyo constante a lo largo de mi formación académica.

A mi asesora, Mtra. Coronado Chang, Liliana Victoria, por su dedicación y paciencia durante todo este proceso. Sus conocimientos, sugerencias fueron fundamentales para dar forma a este trabajo.

A la Empresa de Transportes Atrappa y todos sus colaboradores por brindarme toda la información necesaria para hacer posible este trabajo.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	18

CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	28
2.4. VARIABLE.....	29
2.4.1. VARIABLE ÚNICA.....	29
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. ENFOQUE.....	32
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	32
3.1.3. DISEÑO.....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.2.1. POBLACIÓN.....	32
3.2.2. MUESTRA.....	33
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	34
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS .....	34
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS ...	34

CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS.....	36
4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS.....	36
CAPÍTULO V.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	30
Tabla 2 Población de estudio.....	33
Tabla 3 ¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos? .....	36
Tabla 4 ¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?.....	37
Tabla 5 ¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos? .....	38
Tabla 6 ¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente? .....	39
Tabla 7 ¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa? .....	40
Tabla 8 ¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?.....	41
Tabla 9 ¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?.....	42
Tabla 10 ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?.....	43
Tabla 11 ¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas? .....	44
Tabla 12 ¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?.....	45
Tabla 13 ¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias? .....	46
Tabla 14 ¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?.....	47

Tabla 15 ¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa? .....	48
Tabla 16 ¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?.....	49
Tabla 17 ¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados? .....	50
Tabla 18 ¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?.....	51
Tabla 19 ¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado? .....	52
Tabla 20 ¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados? .....	53
Tabla 21 ¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno? .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos? .....	36
Figura 2 ¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?.....	37
Figura 3 ¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos? .....	38
Figura 4 ¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente? .....	39
Figura 5 ¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa? .....	40
Figura 6 ¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?.....	41
Figura 7 ¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?.....	42
Figura 8 ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida? .....	43
Figura 9 ¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas? .....	44
Figura 10 ¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?.....	45
Figura 11 ¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias? .....	46
Figura 12 ¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?.....	47
Figura 13 ¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa? .....	48

Figura 14 ¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?.....	49
Figura 15 ¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados? .....	50
Figura 16 ¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?.....	51
Figura 17 ¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado? .....	52
Figura 18 ¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados? .....	53
Figura 19 ¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?.....	54

## RESUMEN

La investigación lleva por título: Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Tuvo como objetivo Describir cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL -Tingo María, 2025. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 40 colaboradores de dicha empresa. La técnica fue la encuesta mientras que el instrumento el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión, donde el 42.5% se mantuvieron de manera neutral respecto si es que se revisa adecuadamente el valor de los resultados frente a los recursos empleados. Sin embargo, existen esfuerzos por mejorar la comunicación estratégica, donde los datos reflejan una gestión administrativa con vacíos en la planificación, evaluación y alineamiento organizacional, por lo que se requiere fortalecer los mecanismos de dirección y control interno para garantizar una administración más clara, participativa y eficiente, capaz de responder a las exigencias del entorno empresarial actual.

**Palabras clave:** Gestión, administración, empresa, transporte, eficacia.

## **ABSTRACT**

The research is titled: Administrative Management at the Transport Company Atrappa SRL - Tingo María, 2025. Its objective was to describe the administrative management process at the Transport Company Atrappa SRL - Tingo María, 2025. The research methodology was applied, quantitative, descriptive, and non-experimental, cross-sectional. The population and sample consisted of 40 employees from the company. The technique used was a survey, and the instrument used was a questionnaire. The following conclusion was reached: 42.5% remained neutral regarding whether the value of the results is adequately reviewed against the resources employed. However, there are efforts to improve strategic communication, and the data reflect administrative management with gaps in planning, evaluation, and organizational alignment. Therefore, internal governance and control mechanisms need to be strengthened to ensure clearer, more participatory, and efficient management, capable of responding to the demands of today's business environment.

**Keywords:** Management, administration, business, transportation and efficiency.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva como título Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025, en la actualidad la empresa enfrenta diversos desafíos en su gestión administrativa que podrían estar afectando negativamente el desempeño laboral de sus colaboradores. Aunque inició operaciones con una flota de 15 vehículos, con el paso del tiempo ha evidenciado deficiencias importantes, tales como la falta de actualización en sus procesos administrativos, una planificación inadecuada de los recursos, deficiente comunicación interna y la ausencia de estrategias claras para optimizar sus operaciones.

El estudio se obtuvo de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. La finalidad del presente estudio es dar respuesta al problema general, el cual es ¿Cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025?, para esto, se utilizó un instrumento de investigación relacionado con la variable de estudio. La metodología empleada fue diseñada específicamente para esta investigación, permitiendo recopilar información que luego se contrastó con la literatura existente. El estudio se estructura en cinco capítulos:

En el Capítulo I, el problema de investigación, problema general como los específicos, el objetivo general y los objetivos específicos. Se presenta una justificación teórica, práctica y metodológica, se establecen las limitaciones y se evalúa la viabilidad de la investigación.

El Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, incluyendo antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Se fundamentó en bases teóricas que detallan el concepto central del tema, describe las definiciones conceptuales y presenta la variable de estudio con su operacionalización, dimensiones e indicadores.

En el capítulo III, se describe la metodología de investigación, incluyendo el tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación. Se detalla la población y muestra, la encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario

como instrumento. Finalmente, se presenta las técnicas y análisis utilizados para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, los resultados obtenidos de la investigación, mostrados de manera estadística a través de tablas y gráficos.

Capítulo V, la discusión de los resultados obtenidos, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas correspondientes.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente las empresas desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico de un país, ya que generan empleo y permiten a la población participar activamente en la economía; además los administradores y/o gerentes tienen la responsabilidad de garantizar un adecuado desarrollo empresarial, ya que una buena gestión administrativa es fundamental. En este contexto, la gestión administrativa se convierte en un factor clave para optimizar y contribuir al crecimiento y sostenibilidad de las empresas (Parra-Ganchosa et al., 2022).

En las empresas de transporte, los problemas administrativos como la falta de planificación estratégica y la desorganización interna afectan la eficiencia operativa y la rentabilidad, generando ineficiencias que perjudican tanto a los usuarios como a las empresas (Naciones Unidas, 2021).

A nivel internacional, un estudio realizado en Ecuador sobre la gestión administrativa en empresas de transporte, siendo el caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López, ha revelado que estas organizaciones enfrentan retos significativos en la optimización de sus procesos, lo que limita su competitividad y sostenibilidad. La falta de planificación, coordinación y capacitación adecuada entre sus miembros impide la adaptación al mercado globalizado y en constante cambio. Sin una gestión administrativa eficiente, que incorpore estrategias claras, estas empresas no logran innovar ni competir efectivamente, afectando la calidad del servicio y la rentabilidad. Es urgente fortalecer los procesos administrativos para mantener la relevancia en un entorno económico desafiante y competitivo (Peña-Ponce et al., 2022). A nivel nacional, en Perú las empresas de transportes enfrentan serios desafíos en la gestión administrativa, lo que limita su productividad y competitividad. A pesar de ser un sector clave para la economía nacional, muchas de estas empresas no cuentan con una planificación estratégica adecuada ni con el personal capacitado para implementar eficientemente los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control. Esta deficiencia en la gestión administrativa afecta su capacidad para optimizar

recursos, mejorar la eficiencia operativa y adaptarse a los retos del mercado, poniendo en riesgo su sostenibilidad y crecimiento. La falta de una adecuada gestión en las empresas de transporte dificulta su desarrollo y competitividad, limitando su inserción en la dinámica económica global (Amaya et al., 2023).

La empresa de Transportes ATRAPPA S.R.L., con domicilio en Jr. Cayumba 222 – Tingo María, distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, fue constituida el 17 de octubre de 1992 en la ciudad de Tingo María. Está conformada por 5 socios y cuenta con 29 trabajadores conductores. Su creación tuvo como objetivo principal brindar servicios de transporte terrestre de pasajeros, giros, cartas, encomiendas, viajes turísticos y servicios expresos a nivel local, distrital, provincial, regional y nacional. No obstante, en la actualidad la empresa enfrenta diversos desafíos en su gestión administrativa que podrían estar afectando negativamente el desempeño laboral de sus colaboradores. Aunque inició operaciones con una flota de 15 vehículos, con el paso del tiempo ha evidenciado deficiencias importantes, tales como la falta de actualización en sus procesos administrativos, una planificación inadecuada de los recursos, deficiente comunicación interna y la ausencia de estrategias claras para optimizar sus operaciones. Estas falencias pueden provocar desmotivación entre los trabajadores, dificultades en la asignación de tareas y responsabilidades, así como retrasos en la toma de decisiones oportunas. Por ello, esta investigación tuvo como finalidad analizar cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes ATRAPPA S.R.L., en Tingo María, con el propósito de identificar áreas de mejora que contribuyan al fortalecimiento organizacional y al bienestar laboral de su personal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L. - Tingo María, 2025?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo es la planeación en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L. - Tingo María, 2025?

- ¿Cómo es la organización en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L - Tingo María, 2025?
- ¿Cómo es la dirección en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L.- Tingo María, 2025?
- ¿Cómo es el control en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L.- Tingo María, 2025?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Describir cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L. -Tingo María, 2025.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir cómo es la planeación en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L.-Tingo María, 2025.
- Describir cómo es la organización en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L.-Tingo María, 2025.
- Describir cómo es la dirección en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L.-Tingo María, 2025.
- Describir cómo es el control en la Empresa de Transportes Atrappa S.R.L.-Tingo María, 2025.

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

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación resulta de gran interés al abordar de manera amplia conceptos y definiciones sobre la gestión administrativa, generando nuevos conocimientos que fundamentarán futuras investigaciones. Según Chiavenato (2009), la gestión administrativa integra la planificación, organización, dirección y control, procesos esenciales para alcanzar los objetivos empresariales. Este enfoque destaca la interrelación de los subsistemas organizacionales, facilitando la identificación de áreas de mejora. En la empresa de Transportes Atrappa S.R.L. – Tingo María, 2025, aplicar estos principios optimizará los procesos administrativos, mejorará la toma de decisiones y asignará los recursos de forma más eficiente. Así, la teoría de Chiavenato

respalda la necesidad de perfeccionar las prácticas gerenciales para asegurar la competitividad y el desarrollo sostenible de la empresa.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Esta investigación responde a la necesidad de optimizar los procesos administrativos, lo cual facilitó una asignación más eficiente de los recursos y contribuyó a la reducción de costos. La mejora continua en la administración se traduce en una toma de decisiones más informada y en la prestación de un servicio de mayor calidad. Así, se potenció la competitividad de la empresa, generando beneficios no solo a nivel organizacional, sino también en el entorno laboral y en la comunidad regional. En definitiva, el estudio sirvió como una herramienta estratégica para impulsar el desarrollo sostenible y la eficiencia operativa de la empresa.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación aplicó los procedimientos del método científico, lo que facilitó la creación de un instrumento para la recolección de datos y el análisis de la información. De este modo, se obtuvieron respuestas de la población seleccionada y el estudio proporcionó una base para investigaciones futuras.

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

En este proyecto de investigación no se presentaron limitaciones que impidan su ejecución.

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

Esta investigación fue completamente viable, dado que se dispuso de una amplia bibliografía, los instrumentos adecuados para realizar el estudio, así como de los recursos económicos necesarios para su financiamiento. Además, se contó con la disponibilidad de tiempo suficiente para asegurar su desarrollo exitoso.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

Reyes (2023) menciona cómo objetivo general determinar como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los empleados de comercial Chang del cantón Jipijapa. En la metodología utilizó un enfoque mixto, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta y la entrevista. Se utilizó el instrumento del cuestionario. La población estuvo conformada por todos los empleados del Comercial en cuestión, mientras que la muestra se conformó por 4 trabajadores multifuncionales que laboraron en el 2021. Los resultados indicaron que, en el Comercial Chang, el 50% de los empleados considera eficientes los procesos administrativos, pero el 50% los ve neutrales debido a la falta de planificación. El 75% trabaja en equipo, pero sin una estructura clara de tareas. El 50% no percibe control adecuado en las actividades, y el 50% se siente desmotivado por la falta de reconocimiento. Además, el 75% considera necesaria la capacitación para mejorar habilidades y el desempeño laboral. Concluyendo así que la falta de planificación, control y motivación afecta el rendimiento y la competitividad de Comercial Chang. Se requiere una gestión administrativa más estructurada y la implementación de estrategias de capacitación y reconocimiento para mejorar el desempeño del negocio.

##### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Gonzales y Montenegro (2021) mencionan como objetivo general proponer estrategias de gestión administrativa para optimizar el control interno de la empresa. Con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-explicativo y diseño transversal, se trabajó con los 8 empleados de la empresa (2 gerentes, 1 contador, 4 conductores y 1 ayudante), utilizando censos completos. Se aplicaron encuestas con cuestionarios de 37 preguntas por variable y entrevistas estructuradas al gerente general. Los instrumentos fueron validados por expertos, garantizando su precisión. Los resultados muestran que las fases de planificación y

organización son clave en la gestión administrativa. En cuanto a las etapas de control, los resultados fueron: ambiente de control (50%), actividades de control (50%), evaluación de riesgos (50%), información y comunicación (100%) y supervisión (33%). Concluyendo así que, aunque la comunicación es efectiva, las áreas de control y supervisión requieren mejoras. Se concluye que la implementación de estrategias de gestión administrativa permite fortalecer el control interno y optimizar el desempeño de la organización.

Vargas (2021) en su investigación enfoca como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima – 2021. Esta investigación se desarrolla mediante un diseño no experimental de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra está conformada por 214 colaboradores del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, siendo una muestra no probabilística, seleccionada a criterio de investigador. Los instrumentos utilizados están compuestos por 30 ítems para el cuestionario de gestión administrativa y 29 ítems para el cuestionario de toma de decisiones. Los resultados de la investigación muestran evidencias suficientes para determinar que existe una correlación de nivel alto en la gestión administrativa y la toma de decisiones ( $Rho = 0.869$ ). Por otro lado, se obtiene correlaciones positivas respecto a la relación entre la planificación ( $Rho = 0.811$ ), organización ( $Rho = 0.810$ ), dirección ( $Rho = 0.806$ ), control ( $Rho = 0.757$ ) con la variable toma de decisiones. Concluyendo que los resultados permiten brindar acciones adecuadas que permiten a los jefes del programa a tomar mejores decisiones.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Leonardo (2024) en su investigación plantea como objetivo 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. Debido a que la empresa es nueva, se planteó la necesidad de estudiar su gestión administrativa para identificar los

problemas funcionales que impiden cumplir con ciertos objetivos. La metodología empleada en la investigación es de tipo descriptiva, sin alterar el comportamiento de las variables. La población y muestra estuvo conformada por los 26 trabajadores de la empresa. Se utilizaron cuestionarios como instrumento de recolección de datos, y la muestra fue la misma que la población. Concluye que la gestión administrativa de la empresa se caracteriza por una planificación, organización, dirección y control eficiente. Los resultados también muestran que el 19.2% y el 46.2% de los trabajadores reconocen la misión y los servicios que presta la organización, y que un porcentaje considerable de empleados se identifican con la estructura organizacional. Además, se observó que la dirección motiva a los trabajadores, y el control administrativo establece estándares y criterios para evaluar el desempeño, aunque algunos empleados no identifican completamente la gestión administrativa como una característica técnica de la empresa.

Lastra (2024) en su investigación analiza como objetivo la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, región Pasco. Esta investigación se identifica por ser de tipo aplicada y con nivel descriptivo–correlacional, cuenta con un diseño determinado como no experimental de corte transeccional o transversal. Para realizar la recolección de datos, se aplicó una encuesta utilizando el cuestionario que fue estructurado en base a los indicadores de las variables en estudio; la muestra empleada para esta investigación fue constituida por 28 personas, quienes prestan sus servicios en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba. Para la contrastación de hipótesis se realizó el procesamiento de datos mediante el uso del programa SPSS, cuyos datos obtenidos fueron relacionados mediante la correlación de Spearman. La principal conclusión de este proyecto de investigación muestra que existe relación directa entre la gestión administrativa con la productividad laboral, es corroborada con el coeficiente de Pearson siendo un 0,778 que indica una correlación positiva buena entre ambas variables donde los factores que determinan la mejora, residen principalmente en mejorar la

planificación, organización, dirección y control, considerando todas las áreas que conforman la entidad, pues cada una de ellas es importante para tener una mejor productividad laboral conjunta.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **DEFINICIONES:**

La gestión administrativa es el proceso de coordinar y optimizar los recursos y actividades de una organización para alcanzar sus objetivos, a través de la interacción dinámica entre las tareas, la estructura organizacional y los miembros de equipo. La gestión administrativa busca armonizar estas variables, adaptándose a nuevos desafíos y asegurando la eficiencia y efectividad organizacional en un entorno cada vez más complejo, consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, con el propósito de alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz. (Chiavenato, 2001, pp. 23-26).

Según Henry Fayol (1916), la gestión administrativa es el proceso sistemático de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de forma eficiente y eficaz. Este enfoque, expuesto en su obra clásica, enfatiza la importancia de integrar cada función gerencial para optimizar el rendimiento y asegurar el éxito organizacional, permitiendo una respuesta efectiva a los desafíos del entorno.

#### **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La importancia de la gestión administrativa radica en su capacidad para proporcionar un marco que facilite la toma de decisiones clave y la mejora continua dentro de la organización. Al coordinar recursos, procesos y equipos, permite a las empresas adaptarse con agilidad a un entorno dinámico, identificando oportunidades de crecimiento y gestionando riesgos de manera efectiva. Además, la gestión administrativa optimiza el uso de los recursos disponibles, asegurando que la empresa pueda cumplir sus objetivos de manera eficiente, incluso cuando enfrenta situaciones inciertas o fuera de su control directo. De

este modo impulsa el rendimiento organizacional y su competitividad a largo plazo (Chiavenato, 2001).

## **DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **D1: PLANEACIÓN**

La planeación es el proceso de definir los objetivos a largo plazo de una empresa y determinar las estrategias y tácticas necesarias para alcanzarlos. Inspirada en la noción militar de estrategia, que implica el uso coordinado de recursos para enfrentar un desafío, en el ámbito empresarial, la planeación incluye componentes estratégicos, tácticos y organizacionales. A través de la planeación, se movilizan los recursos organizacionales de manera estructurada para alcanzar las metas establecidas, guiando el comportamiento de la empresa en función de sus prioridades estratégicas a largo plazo (Chiavenato, 2001, p. 115).

### **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN PLANEACIÓN**

- **Planeación estratégica**

Es el proceso realizado a nivel institucional de una empresa, cuyo objetivo es enfrentar la incertidumbre del entorno y guiar a la organización hacia sus metas a largo plazo. A través de un enfoque global, los dirigentes analizan las amenazas y oportunidades del ambiente, toman decisiones basadas en juicios, y movilizan los recursos de la empresa para generar sinergias. Este proceso se lleva a cabo en varias etapas, desde la determinación de los objetivos, el análisis externo e interno, formulación de estrategias y la implementación de planes tácticos, abarcando todos los aspectos de la organización para asegurar su éxito sostenido (Chiavenato, 2001, pp. 147-149).

- **Planeación táctica**

La planeación táctica es el proceso mediante el cual las decisiones estratégicas se convierten en planes concretos y específicos dentro de los distintos departamentos o divisiones de la empresa. Su objetivo es coordinar y asignar recursos de manera eficiente, estableciendo cursos de acción detallados que permitan alcanzar los objetivos a corto y mediano plazo, basados en un análisis racional del futuro y las previsiones del entorno. A

diferencia de la planeación estratégica, la táctica se enfoca en la implementación práctica y continua de los planes, ajustándolos según sea necesario a medida que surgen nuevos desafíos y oportunidades (Chiavenato, 2001, pp. 169-170).

- **Planeación operacional**

La planeación operacional se enfoca en la ejecución detallada de las tareas y operaciones a nivel operativo dentro de la empresa. Es la subdivisión de los planes tácticos en acciones concretas, estableciendo claramente el qué hacer y el cómo hacerlo. Su principal objetivo es optimizar los resultados a corto plazo, siguiendo procedimientos y acciones específicas que guíen el trabajo diario de los empleados. A diferencia de la planeación táctica, que busca resultados satisfactorios, la planeación operacional se orienta hacia la eficiencia, asegurando que las tareas se realicen de acuerdo con los estándares y procedimientos establecidos para alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva (Chiavenato, 2001, pp. 185-186).

## **D2: ORGANIZACIÓN**

El concepto de organización hace referencia a la estructura y disposición de los elementos dentro de una empresa para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. El diseño organizacional define cómo se distribuyen y coordinan las tareas y responsabilidades entre los diferentes departamentos, divisiones y empleados, asegurando que los recursos se utilicen adecuadamente (Chiavenato, 2001, pp. 205-207).

### **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN**

- **Visión**

La visión de una organización es una proyección del futuro que la empresa desea alcanzar, describiendo el destino al que se quiere llegar en un plazo determinado, generalmente a mediano o largo plazo. Es la imagen idealizada de la empresa en el futuro, orientando a todos sus miembros sobre los objetivos y metas que deben alcanzarse para lograr esa transformación. La visión establece un horizonte claro hacia donde la organización dirige sus esfuerzos, permitiendo a los colaboradores comprender el

propósito final y el impacto de sus acciones en el logro de ese futuro deseado (Chiavenato, 2001, p. 50).

- **Niveles de actuación**

Los niveles de actuación en las empresas reflejan la estructura jerárquica y funcional de la organización, donde cada nivel tiene su propia racionalidad y enfoque en cuanto a los objetivos empresariales. Estos niveles permiten la división del trabajo y la especialización de tareas, lo que facilita la eficiencia organizacional. En cada nivel, se aplican diferentes estrategias y procedimientos para alcanzar los objetivos establecidos, asegurando que la empresa opere de manera coordinada y alineada, con cada área concentrada en su responsabilidad específica dentro del sistema global de la organización (Chiavenato, 2001, p. 56).

- **Estrategia empresarial**

Es el proceso mediante el cual una organización moviliza sus recursos en busca de alcanzar objetivos a largo plazo, adaptándose a los cambios en su entorno y aprovechando las oportunidades que este ofrece. Basada en un enfoque global, la estrategia organiza las acciones y decisiones fundamentales para guiar a la empresa en un mercado competitivo, definiendo los objetivos generales y las políticas que orientarán el comportamiento organizacional. En un contexto de constante cambio, la estrategia empresarial permite a la empresa anticiparse a los desafíos y actuar con flexibilidad frente a las amenazas, asegurando su crecimiento y sostenibilidad (Chiavenato, 2001, pp. 114-115).

### **D3: DIRECCIÓN**

Es el proceso fundamental de guiar y coordinar a los miembros de la organización para que los planes y objetivos se lleven a cabo de manera efectiva. Dirigir implica interpretar las estrategias y planes para otros, proporcionando instrucciones claras sobre cómo llevarlos a la práctica. El buen director sabe cómo comunicar con precisión y

eficiencia, evitando malentendidos que puedan generar costos elevados o retrasos (Chiavenato, 2001, pp. 282-283).

## **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN**

- **Misión**

La misión organizacional es la razón de ser de una empresa, su propósito fundamental en la sociedad. Representa el objetivo central que guía todas sus actividades, productos o servicios. A lo largo del tiempo, puede evolucionar para adaptarse a nuevas realidades del mercado o cambios internos (Chiavenato, 2001, p. 49).

- **Objetivos de la empresa**

Son metas concretas que una organización busca alcanzar para cumplir su misión. Actúan como indicadores del éxito y desempeño de la empresa, orientando las acciones de los miembros y justificando la existencia de la organización. Los objetivos sirven como estándares para evaluar la eficiencia, productividad y rentabilidad de la empresa. Además, son dinámicos que cambian conforme se ajustan las estrategias a las nuevas condiciones del entorno y las necesidades internas de la empresa (Chiavenato, 2001, pp. 50-51).

- **Papel del administrador**

El administrador juega un rol crucial en la implementación y supervisión de los objetivos de la empresa, adaptándose a distintos niveles jerárquicos dentro de la organización. En el nivel operativo, se enfoca en las rutinas y ejecución de tareas, mientras que en el nivel intermedio se concentra en la planificación y organización de recursos. A nivel institucional, el administrador debe estar preparado para interpretar el entorno, identificar oportunidades y gestionar la incertidumbre. Su habilidad para tomar decisiones estratégicas y aplicar correctamente las herramientas de gestión es clave para guiar a la empresa hacia el éxito (Chiavenato, 2001, pp. 63-64).

## **D4: CONTROL**

El control es una función clave dentro del proceso administrativo que se encarga de medir y evaluar el desempeño organizacional, con el fin de garantizar que las actividades se alineen con los objetivos establecidos. Esta fase incluye la toma de acciones correctivas cuando es necesario, actuando como un proceso regulador esencial para mantener el rumbo de la empresa (Chiavenato, 2001, p. 349).

## **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CONTROL**

- **Evaluación de estrategia**

La evaluación de estrategia es la fase dentro de la administración estratégica en la que los gerentes revisan y analizan si las estrategias implementadas están logrando los objetivos esperados. Este proceso implica comparar los resultados obtenidos con los medios y recursos utilizados, identificando si la estrategia adoptada está siendo efectiva. La evaluación ayuda a determinar si se deben hacer ajustes en las acciones o recursos para mejorar el desempeño y garantizar el éxito a largo plazo de la empresa (Chiavenato, 2001, p. 126).

- **Eficiencia y eficacia**

La eficacia se refiere a la capacidad de una empresa para alcanzar los resultados o metas establecidas, es decir, lograr los objetivos propuestos sin importar los recursos empleados, mientras que eficiencia se centra en utilizar los recursos de manera óptima para alcanzar esos mismos resultados, buscando la mejor relación entre costos y beneficios. En resumen, la eficacia mide si se alcanzan los objetivos, y la eficiencia evalúa cómo se alcanzan, buscando maximizar los recursos utilizados en el proceso. Ambos aspectos son esenciales para medir el rendimiento organizacional y mejorar la gestión administrativa (Chiavenato, 2001, pp. 128-129).

- **Administración de estrategia**

Es el proceso mediante el cual la alta dirección de una empresa formula y ejecuta planes a largo plazo para alcanzar los objetivos establecidos. Este proceso involucra analizar las condiciones internas y externas de la organización, adaptándose a

un entorno cambiante y estableciendo un rumbo claro hacia el futuro. La administración estratégica orienta a la empresa de manera consciente y sistemática, buscando maximizar la eficiencia y eficacia en el logro de sus metas, a través de decisiones estratégicas fundamentadas (Chiavenato, 2001, p. 128).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1. Análisis organizacional:** Es el proceso de estudiar y evaluar los componentes y estructuras de una organización para identificar áreas de mejora, optimizar recursos y alinear la estrategia organizacional con los objetivos y metas a largo plazo (Chiavenato, 2007, p. 453).
- 2. Clima organizacional:** Se refiere al ambiente de trabajo dentro de una organización, influenciado por la cultura, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y la percepción de los empleados sobre su entorno (Chiavenato, 2007, p. 58).
- 3. Competencias:** Son las habilidades, conocimientos, actitudes y capacidades que una persona debe poseer para desempeñar eficazmente un rol o tarea en el ámbito laboral (Chiavenato, 2007, p. 98).
- 4. Cultura organizacional:** Es el conjunto de valores, creencias, normas, prácticas y comportamientos compartidos que definen el ambiente y las interacciones dentro de una organización (Chiavenato, 2007, p. 83).
- 5. Capital humano:** Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, capacidades y talentos que poseen los empleados de una organización (Chiavenato, 2007, p. 69).
- 6. Estrategias:** Son planes de acción a largo plazo diseñados para alcanzar los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2007, p. 123).
- 7. Motivación:** Es el impulso interno o externo que lleva a una persona a actuar y lograr objetivos (Chiavenato, 2007, p. 47).
- 8. Organización:** Es una entidad estructurada y coordinada que agrupa recursos humanos, materiales y financieros con el objetivo de alcanzar metas comunes (Chiavenato, 2007, p. 6).
- 9. Recursos humanos:** Es el área dentro de una organización encargada de gestionar el capital humano, incluyendo el reclutamiento, capacitación, desarrollo, bienestar y gestión del desempeño de los empleados, para

asegurar que los objetivos organizacionales se cumplan eficazmente (Chiavenato, 2007, p. 14).

**10. Efectividad:** está relacionada con la adecuación de los resultados en función. La efectividad es la medida en que una organización alcanza sus metas y objetivos planificados (Chiavenato, 2004).

## **2.4. VARIABLE**

### **2.4.1. VARIABLE ÚNICA**

Gestión administrativa

#### **DIMENSIONES**

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable única  GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Planeación táctica</li> <li>• Planeación operacional</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?</li> <li>2. ¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?</li> <li>3. ¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?</li> <li>4. ¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?</li> <li>5. ¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?</li> </ol>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Niveles de actuación</li> <li>• Estrategia empresarial</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?</li> <li>7. ¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?</li> <li>8. ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?</li> <li>9. ¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?</li> <li>10. ¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?</li> </ol>

---

Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos de la empresa</li> <li>• Papel del administrador</li> </ul>	<p>11. ¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?</p> <p>12. ¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?</p> <p>13. ¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?</p> <p>14. ¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?</p>
-----------	--	---

---

Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de estrategia</li> <li>• Eficiencia y eficacia</li> <li>• Administración de estrategia</li> </ul>	<p>15. ¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?</p> <p>16. ¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?</p> <p>17. ¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?</p> <p>18. ¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?</p> <p>19. ¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?</p>
---------	---	---

---

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se enfocó en una investigación aplicada, cuyo propósito es utilizar y aplicar los conocimientos obtenidos, así como organizar de manera ordenada y sistemática los resultados derivados de la investigación para resolver problemas prácticos (Hernández et al., 2014).

##### 3.1.1. ENFOQUE

En la presente investigación se adoptó un enfoque cuantitativo, donde se utilizaron datos numéricos y análisis estadísticos para probar la hipótesis propuesta e identificar patrones en los comportamientos (Hernández et al., 2014).

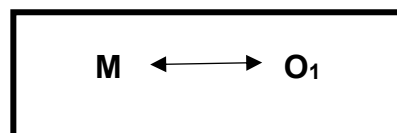
##### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio se desarrolló bajo un nivel descriptivo, este nivel sienta las bases para investigaciones explicativas, ya que no requiere la formulación de hipótesis. Su objetivo principal es observar y detallar situaciones o eventos tal como ocurren, describiendo de manera precisa cómo se presentan y manifiestan los fenómenos estudiados (Hernández et al., 2014).

##### 3.1.3. DISEÑO

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, este diseño se compone por estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014).

El esquema representativo de este diseño es el siguiente:



**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Gestión administrativa

#### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.2.1. POBLACIÓN

La población hace referencia al conjunto completo de elementos

que comparten ciertas características, y sobre los cuales se pretende aplicar los hallazgos de la investigación (Hernández et al., 2014).

La población del presente estudio estuvo conformada por todos los trabajadores que brindan sus servicios en la Empresa de Transportes Atrappa SRL. Siendo un total de 40 trabajadores.

**Tabla 2**  
*Población de estudio*

Cargo	Cantidad
Socios	5
Gerente	1
Personal	2
Administrativo	3
Secretarias	29
Conductores	40
<b>Total</b>	

Fuente: Empresa de Transportes ATRAPPA S.R.L.

### **3.2.2. MUESTRA**

Una muestra es una sección específica de la población de la que se obtiene la información necesaria para realizar la investigación. Gracias a esta sección es posible realizar las mediciones y observaciones de las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

La muestra de la presente investigación estuvo compuesta por todo el personal de la Empresa de Transportes Atrappa SRL., ya que la población de estudio fue pequeña, con un total de 40 trabajadores. Debido al tamaño reducido de la población, no fue necesario seleccionar una muestra mediante fórmulas.

#### **Muestreo no probabilístico - censal**

En la presente investigación, se empleó el muestreo no probabilístico, dado que la selección de los elementos no se realiza al azar, sino que se basa en criterios específicos relacionados con las características del estudio, permitiendo al investigador elegir a los participantes según su conveniencia o relevancia para la investigación (Hernández et al., 2014).

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

- **Técnica:** Encuesta

Es una herramienta clave para recolectar información, que consiste en un conjunto estructurado y lógico de preguntas. Permite obtener datos precisos de una muestra representativa de un grupo más grande de individuos (Hernández et al., 2014).

- **Instrumento:** Cuestionario

En el presente proyecto de investigación se empleó como instrumento al cuestionario. Es un conjunto de preguntas dispuestas de forma ordenada y coherente en un formato escrito (Hernández et al., 2014).

#### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

En primera instancia, se utilizó Microsoft Excel para organizar, limpiar y tabular los datos recopilados a partir de la encuesta y/o cuestionario. Esta herramienta proporcionó una plataforma efectiva para la gestión de grandes conjuntos de datos, permitiendo la creación de tablas, gráficos y resúmenes estadísticos que facilitaron la comprensión inicial de los datos.

Finalmente, se empleó Microsoft Word para documentar los hallazgos y resultados del estudio en forma de informes y documentos escritos. Esta herramienta facilitó la creación de informes estructurados y bien organizados que comunicaron de manera efectiva los resultados de la investigación.

#### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Cuando se obtuvo la carta de aprobación, se aplicó el cuestionario a la muestra correspondiente de la investigación. Para la recolección de los resultados, se procesaron de manera descriptiva e inferencial con sus interpretaciones correspondientes, para poder llegar a las conclusiones. Los datos recolectados por medio del instrumento, el cuestionario, fueron organizados en Excel, para después ser procesados en SPSS, donde se realizaron las tablas y figuras de cada uno de los resultados. El análisis e interpretación de los datos se realizó por medio

de Word, donde se plasmaron los hallazgos, y de acuerdo a ello, las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS

**Tabla 3**

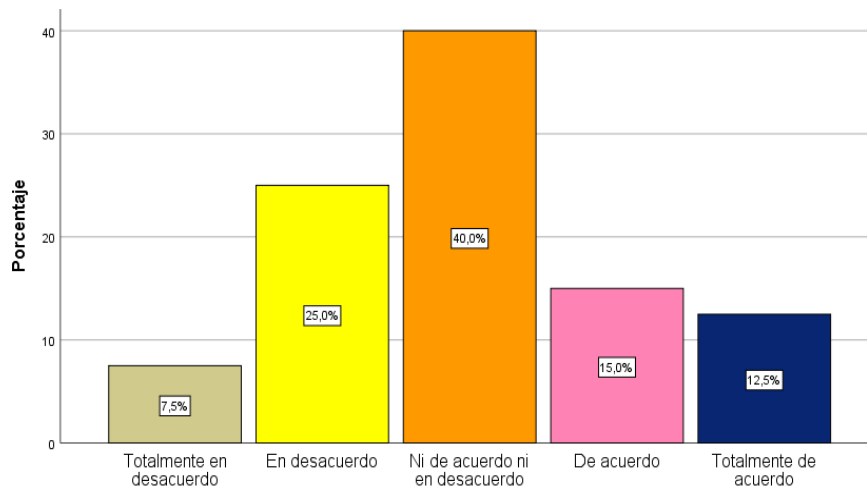
*¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	7,5	7,5	7,5
	<b>En desacuerdo</b>	10	25,0	25,0	32,5
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	16	40,0	40,0	72,5
	<b>De acuerdo</b>	6	15,0	15,0	87,5
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	12,5	12,5	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 1**

*¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?*



*Nota.* Encuesta 2025.

El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados (40%) tiene una postura neutral respecto a si la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos, lo que refleja una falta de claridad o desconocimiento de los colaboradores sobre estos procesos estratégicos que implementa la organización. Además, un 32.5% tiene una percepción negativa, indicando posibles debilidades en la gestión estratégica, mientras que solo un 27.5% muestra una opinión positiva. En conjunto, estos resultados evidencian una percepción predominantemente ambigua o crítica, lo que sugiere la necesidad de fortalecer y comunicar mejor los esfuerzos de análisis del entorno dentro de la empresa.

**Tabla 4**

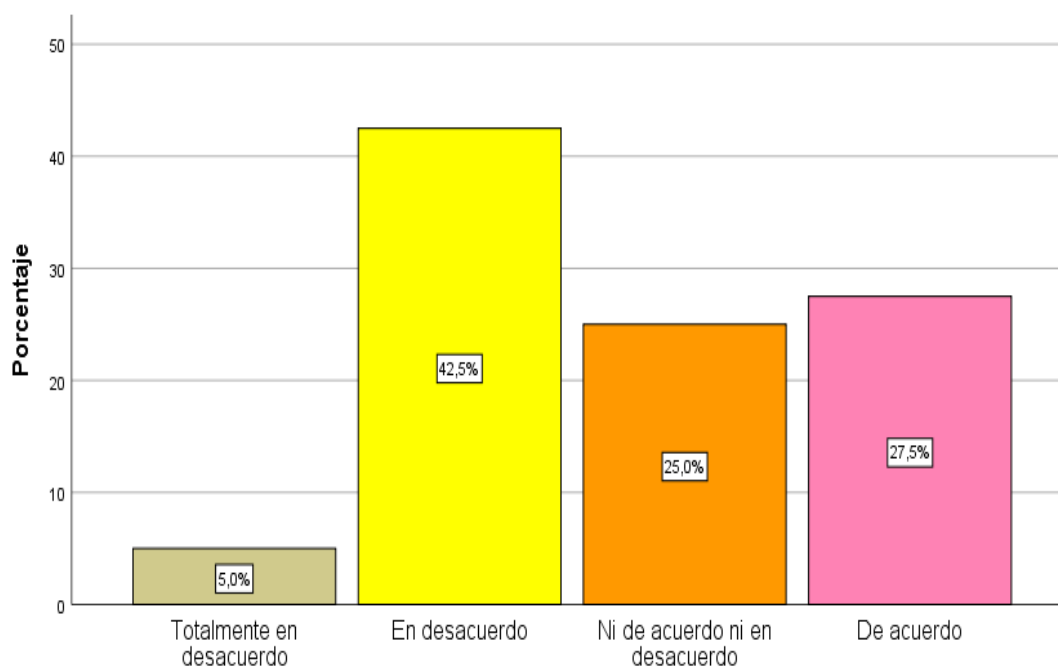
¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	17	42,5	42,5	47,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	25,0	25,0	72,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 2**

¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra una percepción mayoritariamente crítica sobre el uso de los recursos en la empresa, ya que el 42.5% de los encuestados está en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo con que se utilicen de manera efectiva para alcanzar los objetivos a corto y mediano plazo. Solo un 27.5% muestra una opinión favorable y un 25% se mantiene neutral, lo que indica falta de claridad o conocimiento sobre la gestión de recursos. En conjunto, estos resultados evidencian la necesidad de mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y fortalecer la comunicación interna sobre su impacto en los resultados.

**Tabla 5**

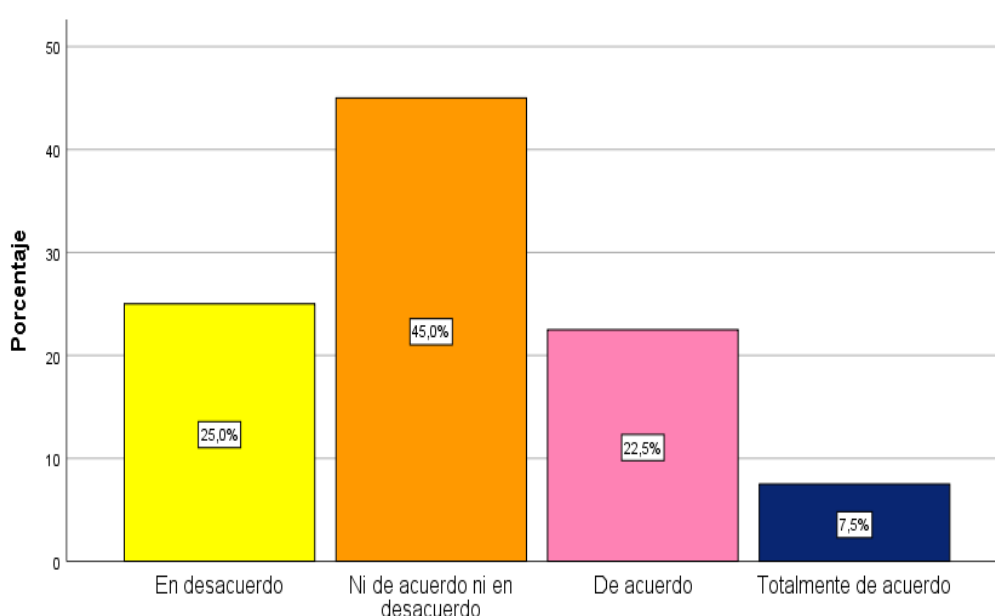
*¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	45,0	45,0	70,0
	De acuerdo	9	22,5	22,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics

**Figura 3**

*¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?*



Nota. Encuesta 2025

El gráfico muestra que el 45% de los encuestados se mantiene neutral ante la afirmación de que los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten conocer las responsabilidades, lo que evidencia una posible falta de claridad o comunicación interna. Además, un 25% está en desacuerdo, frente a solo un 30% que tiene una percepción positiva (22.5% de acuerdo y 7.5% totalmente de acuerdo). En conjunto, los resultados reflejan una percepción predominantemente ambigua o negativa, lo que sugiere la necesidad de mejorar la estructuración y difusión de los planes de trabajo para asegurar que todos los empleados comprendan claramente sus funciones y responsabilidades.

**Tabla 6**

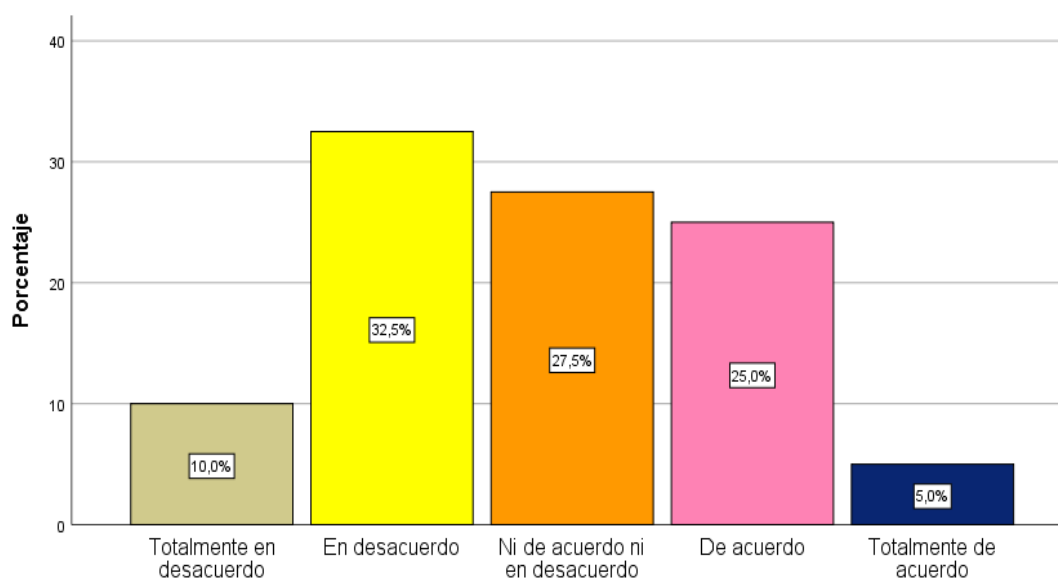
*¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	13	32,5	32,5	42,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	27,5	27,5	70,0
	De acuerdo	10	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics

**Figura 4**

*¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?*



Nota. Encuesta 2025

El gráfico muestra que un 42.5% de los encuestados (32.5% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo) considera que la empresa no proporciona los recursos ni las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente. Solo un 30% manifiesta una opinión favorable (25% de acuerdo y 5% totalmente de acuerdo), mientras que un 27.5% se mantiene neutral. Esta distribución evidencia una percepción mayoritariamente negativa o incierta, lo que revela deficiencias en la gestión operativa por lo que se recomienda reforzar la asignación de recursos y la comunicación de instrucciones para mejorar la eficiencia operativa.

**Tabla 7**

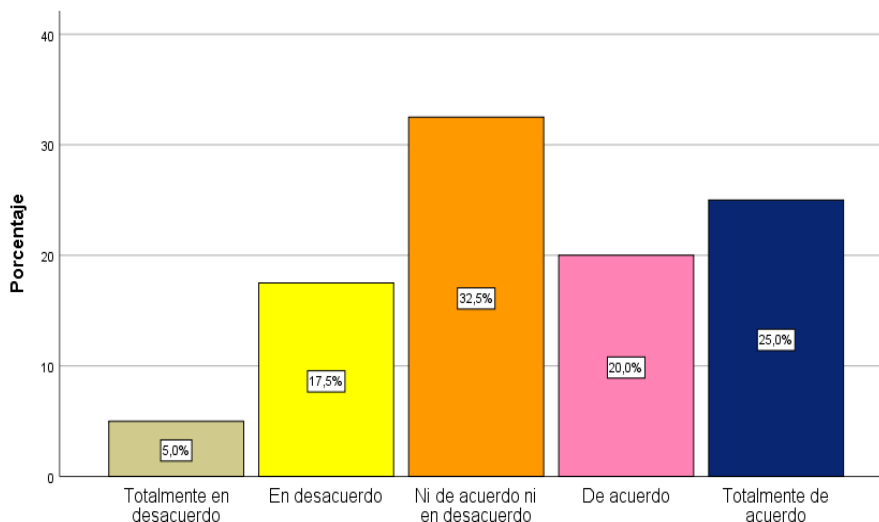
¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	22,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	55,0
	De acuerdo	8	20,0	20,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025 Fuente: IBM SPSS Statistics

**Figura 5**

¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?



Nota. Encuesta 2025

El gráfico muestra que el 32.5% de los encuestados se mantiene neutral ante la afirmación de que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa, lo que refleja incertidumbre o falta de claridad respecto a la coherencia entre la planificación y la ejecución. Un 22.5% tiene una percepción negativa (17.5% en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo), mientras que un 45% expresa una percepción positiva (20% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo). En conjunto, los resultados evidencian una opinión dividida, con una tendencia positiva, pero aún con un porcentaje considerable de neutralidad e insatisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación y coherencia entre la estrategia general y la toma de decisiones en los distintos niveles de la organización.

**Tabla 8**

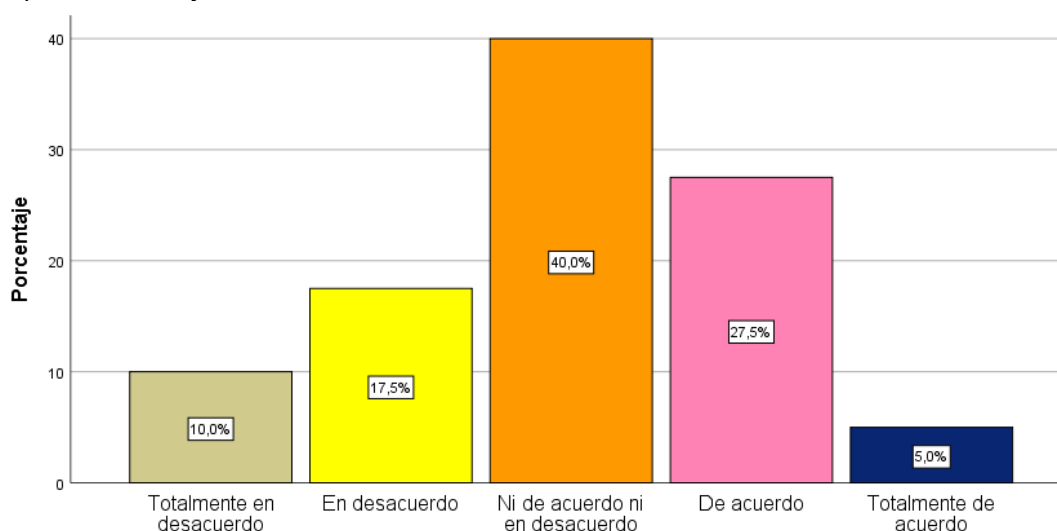
¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	27,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	40,0	40,0	67,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 6**

¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico revela que el 40% de los encuestados mantiene una postura neutral frente a si las decisiones de la empresa los motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido, lo que indica una posible falta de comunicación o claridad en la visión organizacional. Además, un 27.5% está de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo, lo que suma solo un **32.5% con** opinión positiva, frente a un 27.5% con percepción negativa (17.5% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo). En conjunto, los resultados reflejan una motivación limitada o poco clara, lo que destaca la necesidad de comunicar mejor el propósito organizacional y alinear mejor sus decisiones con los intereses y la motivación del personal.

**Tabla 9**

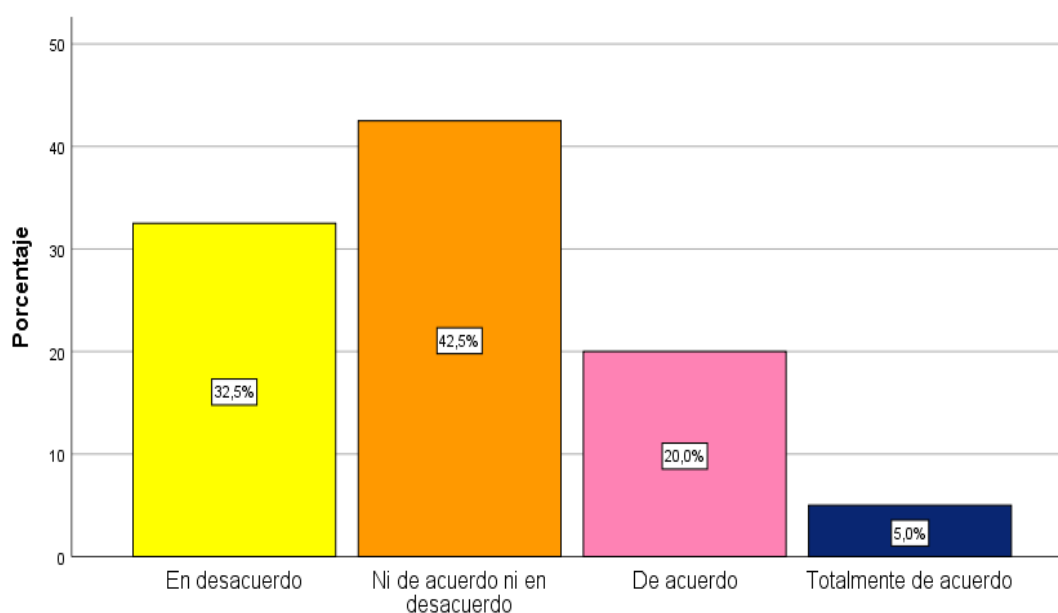
¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	42,5	42,5	75,0
	De acuerdo	8	20,0	20,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 7**

¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?



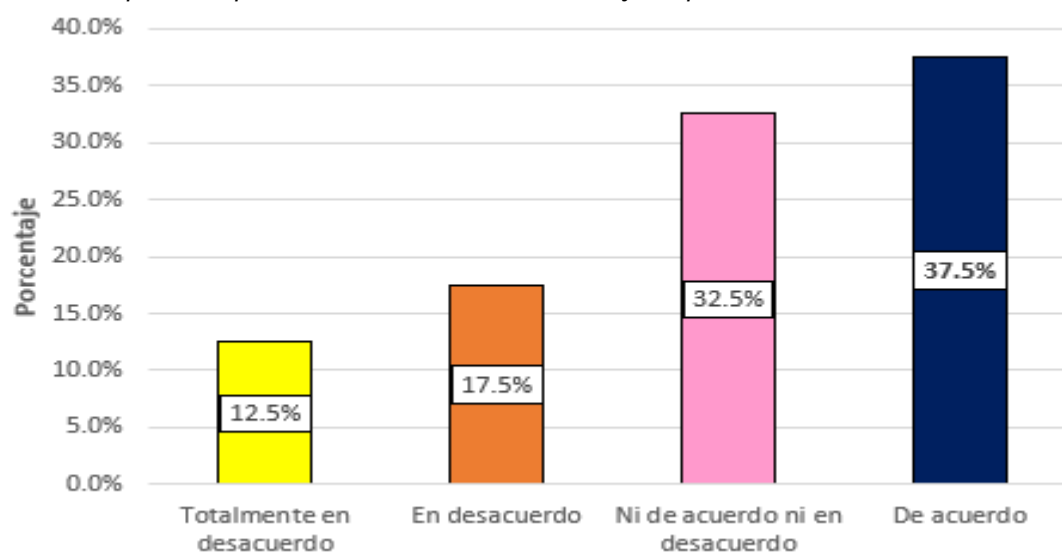
Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra que el 42.5% de los encuestados adopta una postura neutral frente a si la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores, mientras que un 32.5% está en desacuerdo y solo un 25% tiene una percepción positiva (20% de acuerdo y 5% totalmente de acuerdo). Los resultados reflejan una opinión mayoritariamente desfavorable, lo que sugiere que la visión y misión no están siendo comunicadas de manera clara o efectiva. En consecuencia, se hace necesario reforzar su difusión interna y vinculación con las actividades diarias, para asegurar que todos los colaboradores comprendan y se identifiquen con el propósito organizacional.

**Tabla 10***¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	62,5
	De acuerdo	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 8***¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?*

Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra que el 37.5% de los encuestados considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida, seguido de un 32.5% que se mantiene neutral y un 30% que expresa una percepción negativa (17.5% en desacuerdo y 12.5% totalmente en desacuerdo). Estos resultados reflejan que la opinión favorable es la más alta, aunque la presencia significativa de respuestas neutrales y en desacuerdo sugiere que aún existe falta de claridad o comunicación respecto a la jerarquía interna, por lo que es necesario reforzar y visibilizar la estructura organizacional para asegurar que todos comprendan los niveles y roles dentro de la empresa.

**Tabla 11**

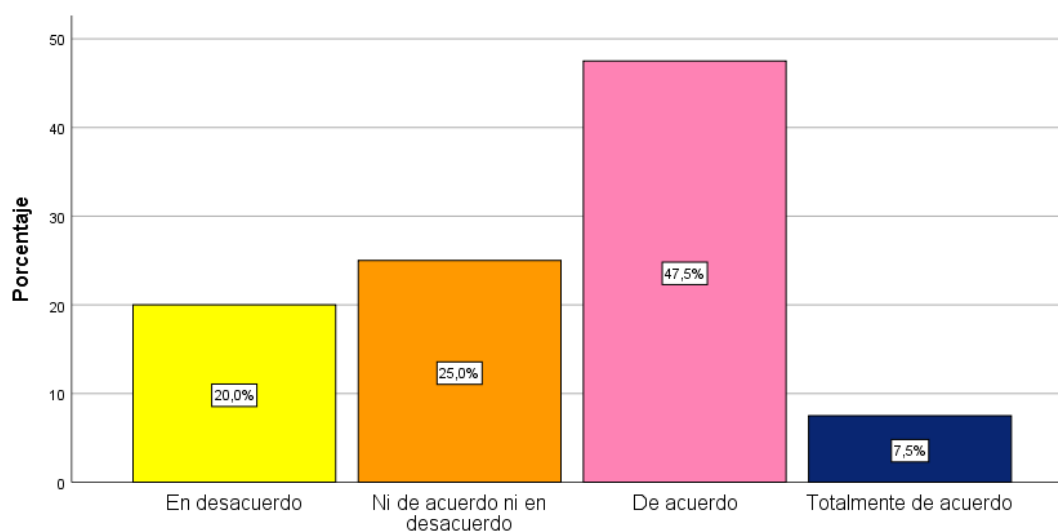
*¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En desacuerdo</b>	8	20,0	20,0	20,0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10	25,0	25,0	45,0
<b>Válido De acuerdo</b>	19	47,5	47,5	92,5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	7,5	7,5	100,0
<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 9**

*¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?*



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra que el 47.5% de los encuestados está de acuerdo y el 7.5% totalmente de acuerdo en que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas, lo que representa una mayoría con percepción positiva (55%). Sin embargo, un 25% se mantiene neutral y un 20% está en desacuerdo, lo que indica que aún existe una proporción relevante de incertidumbre o disconformidad. En resumen, aunque predomina una opinión favorable, es importante seguir reforzando la definición y comunicación de responsabilidades para lograr una comprensión clara y compartida en todos los niveles de la organización.

**Tabla 12**

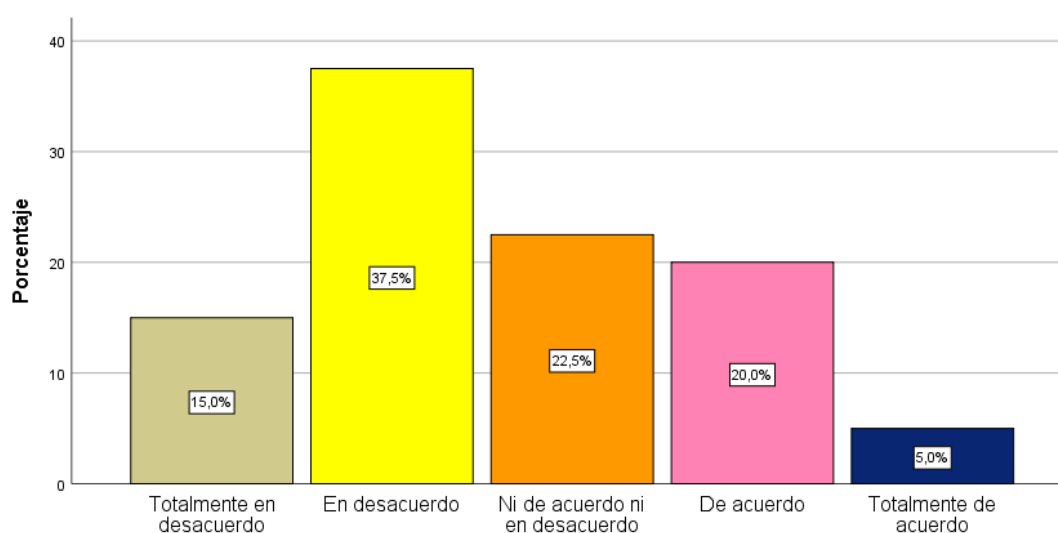
¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	15,0	15,0	15,0
<b>En desacuerdo</b>	15	37,5	37,5	52,5
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	22,5	22,5	75,0
<b>De acuerdo</b>	8	20,0	20,0	95,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 10**

¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico indica que el 52.5% de los encuestados (15% totalmente en desacuerdo y 37.5% en desacuerdo) considera que la empresa no ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva, mientras que solo un 25% tiene una percepción positiva (20% de acuerdo y 5% totalmente de acuerdo) y un 22.5% se mantiene neutral. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa, evidenciando la necesidad de mejorar la capacidad de adaptación de la empresa, promoviendo una toma de decisiones más ágil y flexible que responda eficazmente a las exigencias del entorno y fortalezca su competitividad.

**Tabla 13**

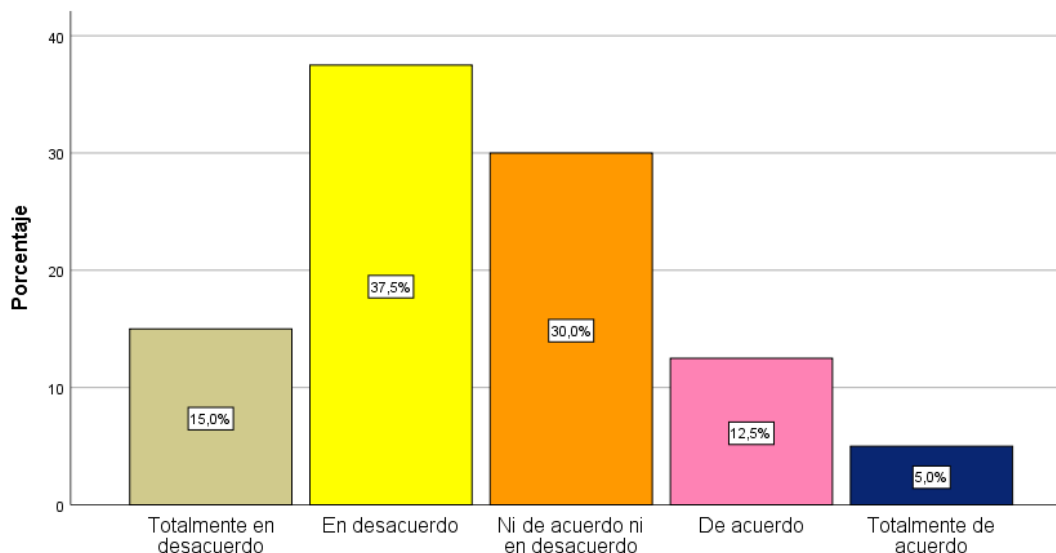
*¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	15,0	15,0	15,0
<b>En desacuerdo</b>	15	37,5	37,5	52,5
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	30,0	30,0	82,5
<b>De acuerdo</b>	5	12,5	12,5	95,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 11**

*¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?*



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra que el 52.5% de los encuestados (15% totalmente en desacuerdo y 37.5% en desacuerdo) considera que la empresa no evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias, mientras que solo un 17.5% tiene una percepción positiva y un 30% se mantiene neutral. Esta tendencia evidencia una percepción mayoritariamente negativa o incierta, lo que sugiere la necesidad de implementar o fortalecer mecanismos de evaluación continua que permitan monitorear el desempeño organizacional y tomar decisiones informadas para mejorar la eficiencia y el logro de objetivos estratégicos.

**Tabla 14**

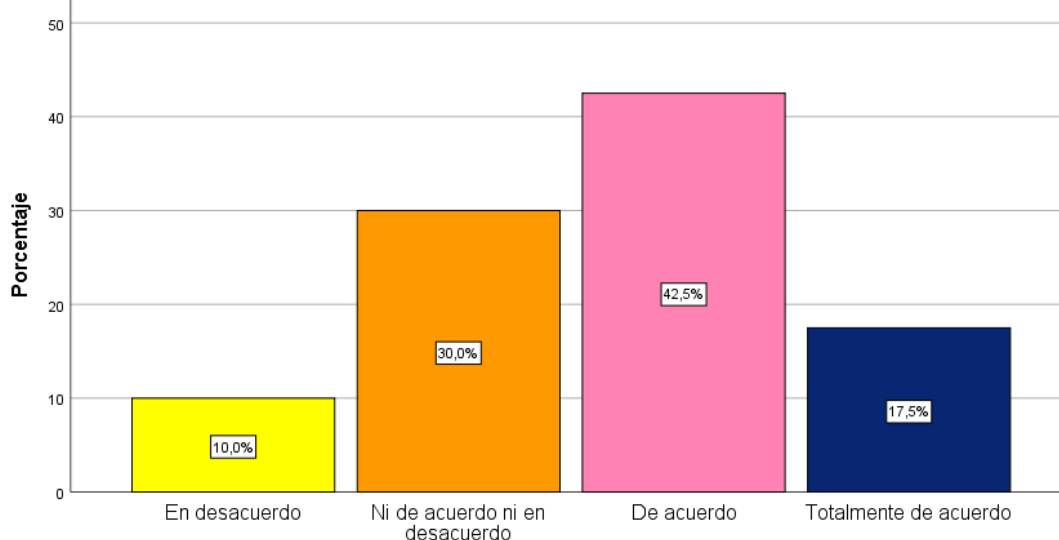
*¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>En desacuerdo</b>	4	10,0	10,0	10,0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	30,0	30,0	40,0
<b>Válido De acuerdo</b>	17	42,5	42,5	82,5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	17,5	17,5	100,0
<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 12**

*¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?*



*Nota.* Encuesta 2025.

El gráfico revela que el 60% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización, mientras que un 30% se mantiene neutral y solo un 10% expresa desacuerdo. Estos resultados indican una opinión positiva respecto a la transparencia comunicacional interna, aunque el porcentaje de neutralidad indica que aún hay margen de mejora en la forma en que se difunden y comprenden las directrices estratégicas dentro de la empresa.

**Tabla 15**

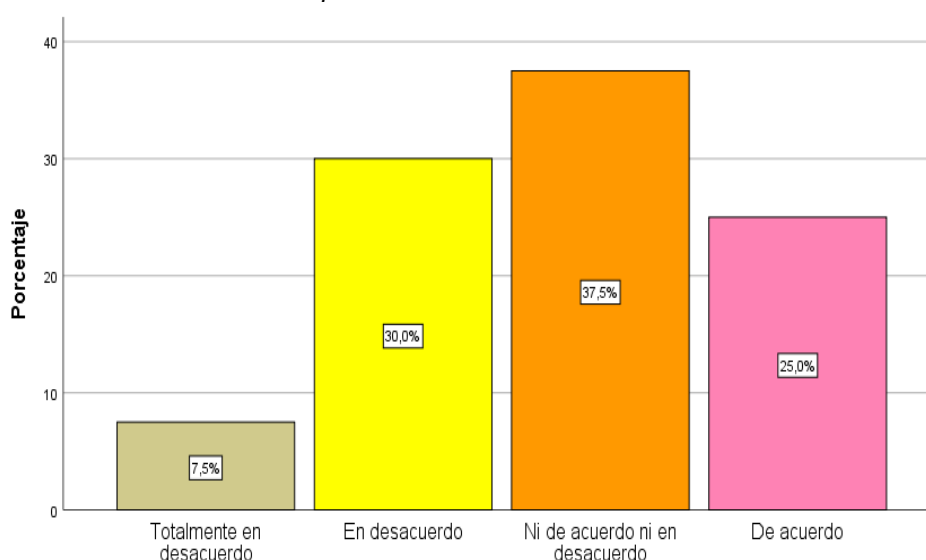
*¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	7,5	7,5	7,5
	<b>En desacuerdo</b>	12	30,0	30,0	37,5
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	15	37,5	37,5	75,0
	<b>De acuerdo</b>	10	25,0	25,0	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 13**

*¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?*



*Nota.* Encuesta 2025.

El gráfico revela una percepción ambigua crítica sobre la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración. Un 37,5 % de los encuestados se mantiene neutral, reflejando desconocimiento o falta de comunicación sobre las decisiones estratégicas. Un 30 % está en desacuerdo, indicando desconfianza en la efectividad de dichas decisiones, mientras un 25 % está de acuerdo y un 7,5 % totalmente en desacuerdo. Estos hallazgos reflejan debilidades en la gestión directiva, lo que podría estar limitando el cumplimiento de los objetivos, debido a una posible falta de claridad, participación y alineamiento interno. Por ello, se hace necesario fortalecer los procesos de dirección estratégica, promoviendo una mayor transparencia, comunicación y participación del personal, con el fin de mejorar la percepción y efectividad de las decisiones orientadas al logro de metas empresariales.

**Tabla 16**

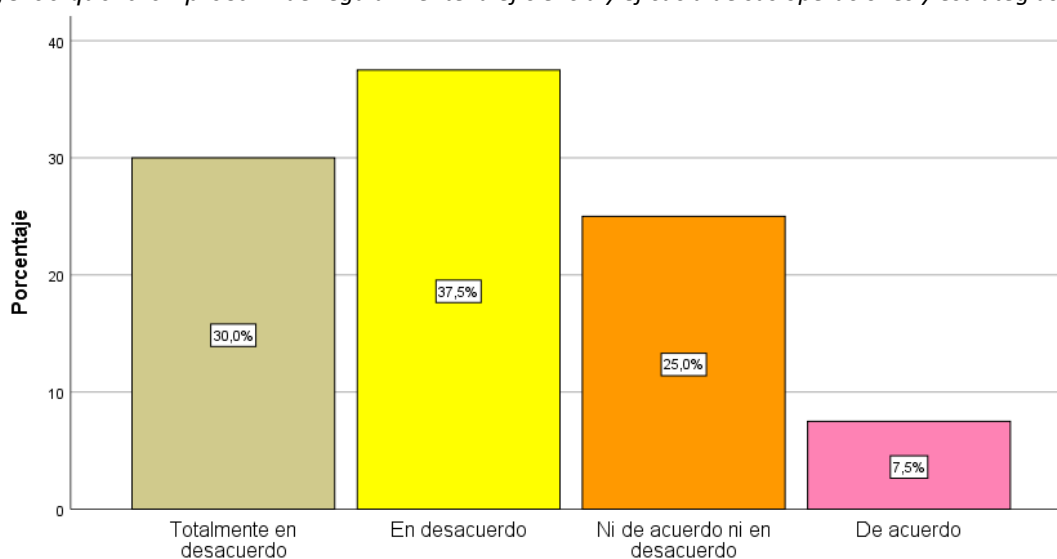
¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	15	37,5	37,5	67,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	25,0	25,0	92,5
	De acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 14**

¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra una opinión predominantemente negativa respecto a la medición regular de la eficiencia y eficacia de las operaciones y estrategias de la empresa. El 37,5 % de los encuestados está en desacuerdo y el 30 % totalmente en desacuerdo, sumando un 67,5 % de respuestas que indican una percepción crítica o de insatisfacción. Solo el 7,5 % está de acuerdo y el 25 % se mantiene neutral. Estos resultados evidencian una debilidad en los procesos de seguimiento y control estratégico, lo que sugiere la necesidad de implementar o fortalecer mecanismos que permitan medir de forma sistemática el desempeño organizacional.

**Tabla 17**

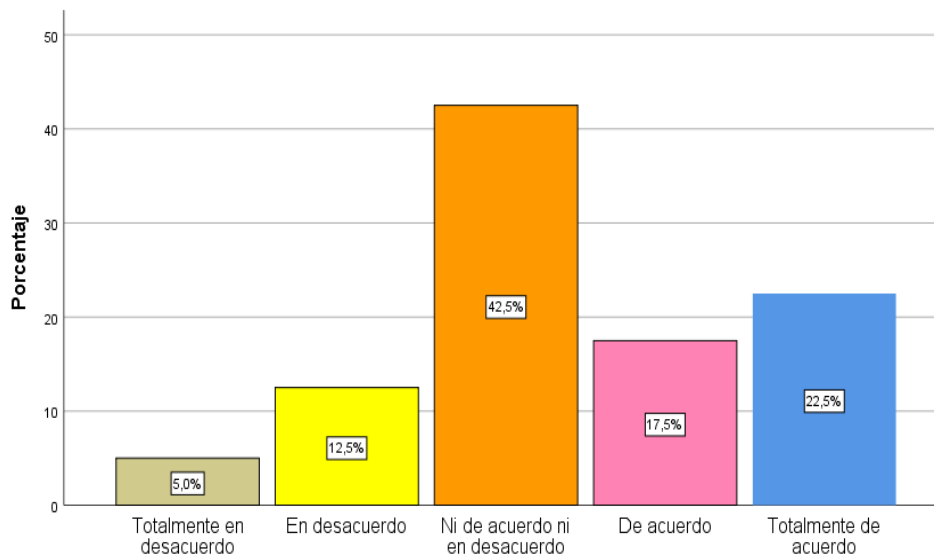
*¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0
	En desacuerdo	5	12,5	17,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	42,5	60,0
	De acuerdo	7	17,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 15**

*¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?*



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra que una parte considerable de los encuestados (42,5 %) adopta una postura neutral respecto a si la empresa revisa regularmente si los resultados justifican los recursos utilizados, mientras que un 22,5 % está totalmente de acuerdo y un 17,5 % simplemente de acuerdo. No obstante, un 17,5 % manifiesta desacuerdo o total desacuerdo. Esta distribución indica que, aunque existe una percepción moderadamente positiva, también hay un alto nivel de incertidumbre lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación y su comunicación interna para generar mayor claridad y confianza entre los colaboradores.

**Tabla 18**

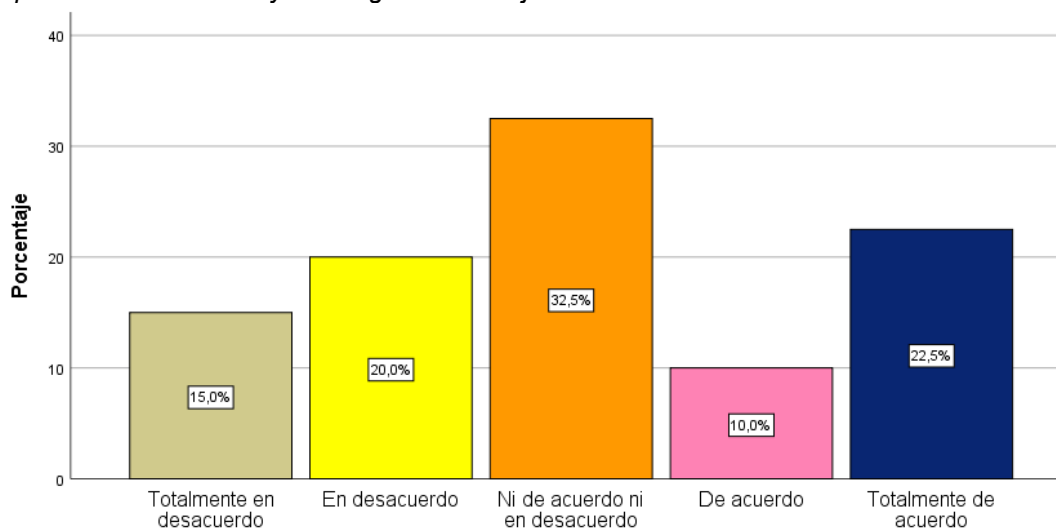
*¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	8	20,0	20,0	35,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	67,5
	De acuerdo	4	10,0	10,0	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 16**

*¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?*



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico muestra que la opinión sobre la existencia de mecanismos de control efectivos para evaluar las estrategias es mixta, con una mayoría relativa del 32,5% que se mantiene neutral, mientras que un 32,5% también se reparte entre quienes están de acuerdo (10%) o totalmente de acuerdo (22,5%), evidenciando cierto respaldo. Sin embargo, un 35% expresa desacuerdo o total desacuerdo, lo que revela una división de opiniones con predominio de la incertidumbre y una ligera inclinación hacia la desconfianza, lo cual indica la necesidad de fortalecer o comunicar mejor dichos mecanismos de control dentro de la organización.

**Tabla 19**

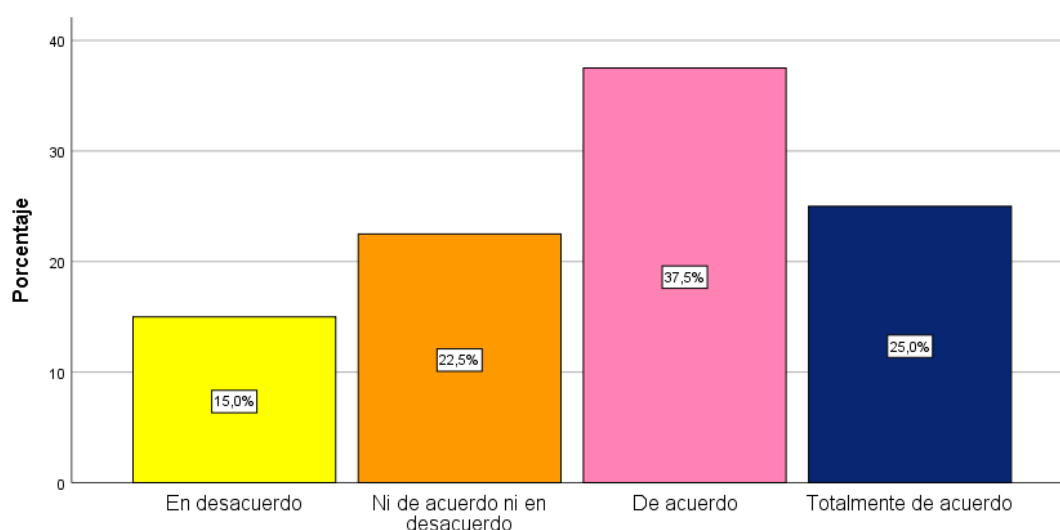
¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En desacuerdo</b>	6	15,0	15,0	15,0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	22,5	22,5	37,5
<b>Válido De acuerdo</b>	15	37,5	37,5	75,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	25,0	25,0	100,0
<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 17**

¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?



Nota. Encuesta 2025.

El gráfico revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado, con un 37,5 % que está de acuerdo y un 25 % que está totalmente de acuerdo, sumando un 62,5 % de opiniones positivas. No obstante, un 22,5 % se muestra neutral y un 15 % en desacuerdo, lo que indica que, si bien la percepción general es positiva, aún existe un grupo que no percibe con claridad la sistematización de dicho proceso.

**Tabla 20**

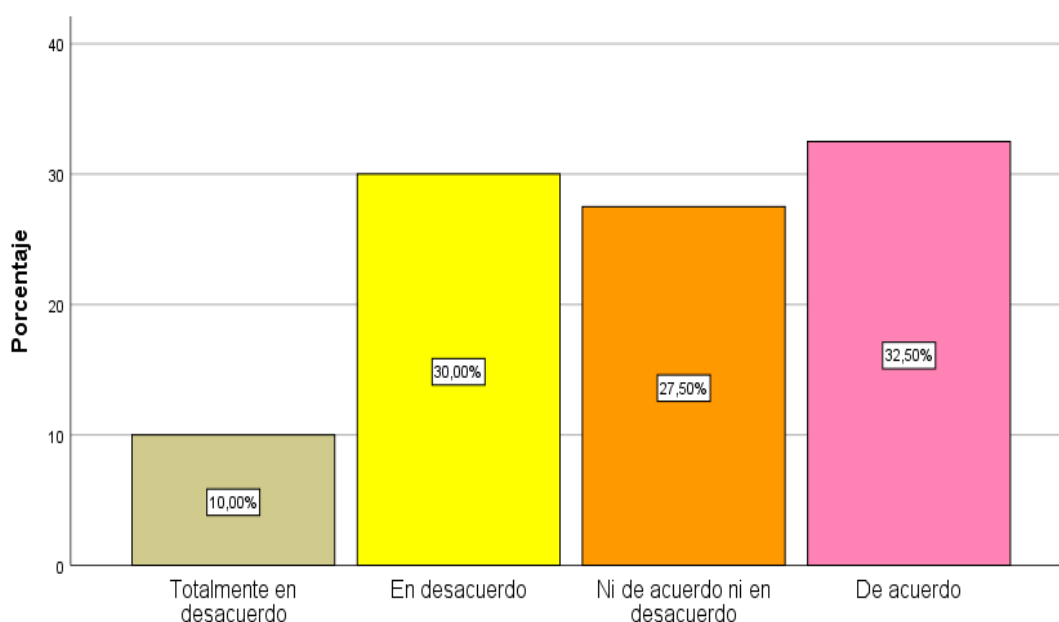
*¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	10,0	10,0	10,0
	<b>En desacuerdo</b>	12	30,0	30,0	40,0
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	27,5	27,5	67,5
	<b>De acuerdo</b>	13	32,5	32,5	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 18**

*¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?*



*Nota.* Encuesta 2025.

El gráfico revela que una mayoría relativa de los encuestados (32,5 %) está de acuerdo en que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados, aunque una proporción significativa (30 %) está en desacuerdo y un 27,5 % se muestra neutral. Solo un 10 % está totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que, si bien hay una inclinación hacia la valoración de la capacitación, persiste una división de opiniones que podría deberse a experiencias previas o a la percepción de la efectividad de dichos programas.

**Tabla 21**

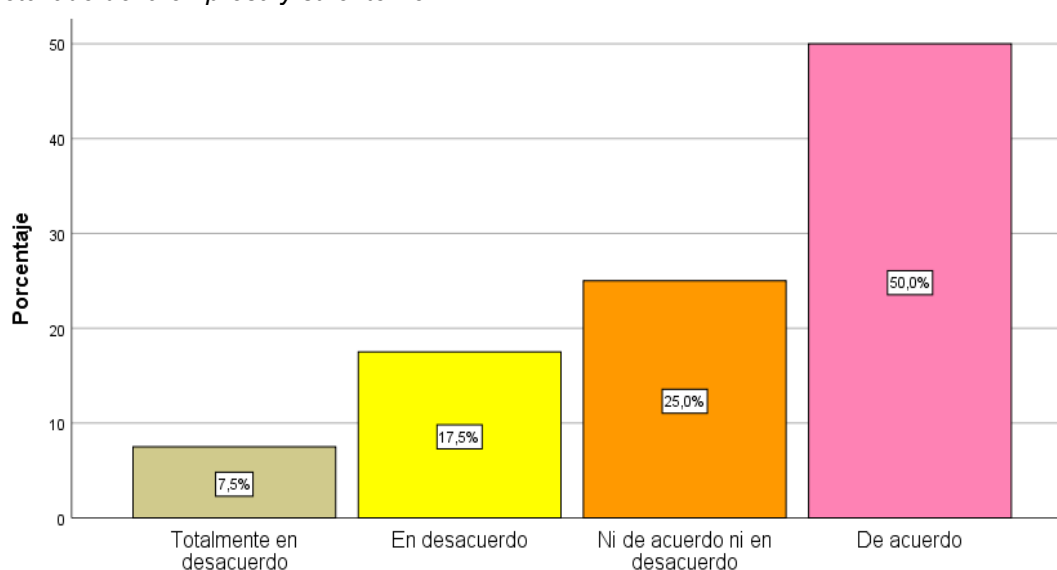
*¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	7,5	7,5	7,5
	<b>En desacuerdo</b>	7	17,5	17,5	25,0
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10	25,0	25,0	50,0
	<b>De acuerdo</b>	20	50,0	50,0	100,0
	<b>Total</b>	40	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta 2025. Fuente: IBM SPSS Statistics.

**Figura 19**

*¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?*



*Nota.* Encuesta 2025.

El gráfico revela que el 50 % de los encuestados está de acuerdo en que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno, mientras que el 25 % se mantiene neutral, un 17,5 % está en desacuerdo y solo el 7,5 % está totalmente en desacuerdo. En conjunto, estos resultados reflejan una opinión mayoritariamente positiva sobre la planificación estratégica a largo plazo por parte de la alta dirección, aunque también se identifica un sector de colaboradores con opiniones que evidencia que no están plenamente convencidos o tiene una visión crítica respecto al enfoque estratégico de la organización.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Según el objetivo general, que es describir cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL -Tingo María, 2025. Los resultados obtenidos evidencian debilidades en la gestión administrativa de la Empresa, especialmente en la claridad de los planes de trabajo, deficiente comunicación de la misión y visión, limitada toma de decisiones estratégicas y debilidades en el control de resultados. La alta proporción de respuestas neutrales y de desacuerdo refleja una falta de alineamiento organizacional y una evaluación poco efectiva de los procesos administrativos, lo que afecta el desempeño general de la empresa. Estos hallazgos se relacionan con lo señalado por Reyes (2023), quien concluye que la gestión administrativa presenta deficiencias debido a la falta de planificación, control y motivación, lo cual genera percepciones neutrales en los trabajadores respecto a la eficiencia de los procesos administrativos. Asimismo, señala que la ausencia de una estructura organizacional clara y de un adecuado control afecta el desempeño y la competitividad de la organización. En ese sentido, ambos estudios coinciden en que las debilidades en la gestión administrativa, especialmente en la planificación, dirección y control, generan desorganización interna y limitan la capacidad de respuesta de la empresa frente a las exigencias del entorno, por lo que se requiere fortalecer estos procesos para lograr una administración más eficiente, coordinada y alineada con los objetivos institucionales.

Según el objetivo específico 1, que es describir como es la planeación en la Empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Los resultados demuestran en la tabla 5 que el 45% de los encuestados se mantiene en una posición neutral respecto a la claridad y estructura de los planes de trabajo, lo que evidencia una falta de dirección estratégica y una planificación poco efectiva o mal comunicada. Esta situación puede generar desorganización y afectar la eficiencia operativa de la empresa. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Reyes (2023), quien encontró que el 50% de los trabajadores percibía los procesos administrativos como neutrales debido a la falta de planificación, evidenciando además la ausencia de una estructura

clara en las tareas. En ese sentido, ambos estudios coinciden en que una planificación deficiente genera incertidumbre y desorganización en el personal, limita la organización del trabajo y afecta el desempeño organizacional reduciendo la competitividad. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de fortalecer la planificación como eje central mediante la formulación de planes claros, estructurados y adecuadamente comunicados, que permitan orientar las acciones del personal hacia el logro de los objetivos institucionales

Según el objetivo específico 2, que es describir como es la organización en la Empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Los resultados evidencian en la tabla 9 que el 42.5% de los encuestados se mantiene en una posición neutral respecto a la claridad y comprensión de la misión y visión de la empresa, lo que indica una deficiente comunicación interna y un bajo nivel de alineamiento del personal con los objetivos institucionales. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Leonardo (2024), quien concluye que, aunque la empresa presentaba una gestión administrativa eficiente, solo un porcentaje parcial de los trabajadores reconocen plenamente la misión, los servicios y la estructura organizacional de la empresa, evidenciando que no todo el personal se identifica plenamente con los lineamientos estratégicos institucionales. En ese sentido, ambos estudios coinciden en que la falta de claridad y difusión de la filosofía organizacional limita el compromiso de los trabajadores y afecta el alineamiento interno. Por lo tanto, se hace necesario fortalecer los mecanismos de comunicación interna y la difusión de la misión, visión y valores organizacionales, con el fin de lograr una mayor identificación del personal y mejorar la cohesión organizacional.

Según el objetivo específico 3, que es describir como es la dirección en la Empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Los resultados evidencian en la tabla 15 que el 37.5% de los encuestados se mantiene en una posición neutral y negativa respecto a la toma de decisiones estratégicas lo que evidencia debilidades en la gestión directiva, especialmente en la efectividad, claridad y confianza de las decisiones tomadas para alcanzar las metas de la empresa. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Vargas

(2021), quien demuestra que existe una alta correlación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones ( $Rho = 0.869$ ), así como una relación positiva significativa entre la dimensión dirección y la toma de decisiones ( $Rho = 0.806$ ). evidenciando que una adecuada gestión directiva contribuye significativamente a mejorar la calidad de las decisiones organizacionales. Sin embargo, a diferencia del estudio de Vargas, donde se evidencian niveles adecuados que favorecen la toma de decisiones, en la presente investigación se identifican percepciones menos favorables, lo que sugiere que la empresa en estudio aún no logra consolidar una dirección eficiente. En consecuencia, estos resultados permiten inferir que la organización requiere fortalecer sus capacidades directivas, mejorar los mecanismos de comunicación y promover un liderazgo más participativo, con el fin de incrementar la confianza en las decisiones estratégicas y asegurar el cumplimiento de sus metas institucionales.

Según el objetivo específico 4, que es describir como es el control en la Empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Los resultados evidencian en la tabla 17 que el 42.5% de los encuestados se mantiene en una posición neutral respecto a si la empresa evalúa adecuadamente la relación entre resultados y recursos, lo que refleja una falta de claridad en los procesos de control interno y debilidades en el seguimiento de la eficiencia operativa. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Gonzales y Montenegro (2021), quienes evidencian que, si bien existen avances en la comunicación organizacional, las áreas de control y supervisión presentan deficiencias que requieren mejoras para optimizar el desempeño de la empresa. En ese sentido, ambos estudios coinciden en que la falta de un control interno sólido limita la capacidad de evaluar adecuadamente los resultados y el uso de los recursos, afectando la eficiencia organizacional. Por lo tanto, se hace necesario implementar mecanismos de control más claros y efectivos, que permitan monitorear el desempeño, evaluar resultados y mejorar la toma de decisiones dentro de la organización.

## CONCLUSIONES

1. Se analizó la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL -Tingo María, 2025. Los resultados demuestran áreas que requieren atención para lograr una administración más efectiva donde la tabla 5 con un 45% de los encuestados mostraron estar de manera neutral respecto a la claridad de los planes de trabajo, lo que evidencia una falta de orientación concreta sobre las funciones del personal. Similarmente, en la tabla 9 con un 42.5% tampoco se inclinaron ni a favor ni en contra sobre si la misión y visión están bien definidas y comprendidas, lo que indica que los objetivos institucionales no se comunican eficazmente. Aunque en la tabla 15 la mayor parte de los encuestados con el 37.5% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas, lo que indica debilidad en la gestión directiva y en la tabla 17, donde el 42.5% se mantuvieron de manera neutral respecto si es que se revisa adecuadamente el valor de los resultados frente a los recursos empleados. Sin embargo, existen esfuerzos por mejorar la comunicación estratégica, donde los datos reflejan una gestión administrativa con vacíos en la planificación, evaluación y alineamiento organizacional, por lo que se requiere fortalecer los mecanismos de dirección y control interno para garantizar una administración más clara, participativa y eficiente, capaz de responder a las exigencias del entorno empresarial actual.
2. Se describió la planeación en la Empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Por medio de la tabla 5 se demuestra que la mayor parte de los encuestados con el 45% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los planes de trabajo estén bien estructurados y orientados de manera clara a los empleados en el cumplimiento de sus funciones, lo que revela una falta de claridad y dirección estratégica dentro de la organización. Demostrando un alto nivel de neutralidad que refleja una planeación poco efectiva o insuficientemente comunicada, lo que podría generar desorganización y baja eficiencia operativa.
3. Se describió la organización en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025. Por medio de la tabla 09 se demuestra que la mayor parte de los encuestados con el 42.5% indicaron estar ni de acuerdo ni en

desacuerdo con que la visión y misión de la empresa estén claramente establecidas y sean comprendidas por todos, lo que revela una deficiente comunicación interna y falta de alineamiento entre el personal y los objetivos institucionales. Determinando una neutralidad mayoritaria, evidenciando en reforzar la difusión y apropiación de los valores y propósitos estratégicos de la empresa.

4. Se describió la dirección en la Empresa de Transportes Atrappa SRL – Tingo María, 2025. Por medio de la tabla 15 se demuestra que la mayor parte de los encuestados con el 37.5% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa, lo que evidencia debilidades en la gestión directiva, especialmente en la efectividad, claridad y confianza de las decisiones tomadas para alcanzar las metas de la empresa.
5. Se describió el control en la Empresa de Transportes Atrappa SRL- Tingo María, 2025. Por medio de la tabla 17 se demuestra que la mayor parte de los encuestados con el 42.5% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa revise regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados, lo que sugiere una falta de claridad en los procesos de control y seguimiento de la eficiencia operativa. Demostrando esta neutralidad que pone en evidencia una debilidad en el sistema de control interno, ya que sin una evaluación constante del uso de recursos y del logro de objetivos, es difícil garantizar una gestión eficaz.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de la Empresa de Transportes Atrappa SRL, fortalecer de manera integral su gestión administrativa mediante la implementación de estrategias que mejoren la articulación entre planificación, organización, dirección y control, con el fin de lograr una gestión más eficiente, participativa y orientada al cumplimiento de objetivos institucionales. Todo esto ayudará a que la administración sea más clara, ordenada y eficiente.
2. Se recomienda administrador de la Empresa de Transportes Atrappa SRL, diseñar y establecer planes de trabajo claros, estructurados y comunicados oportunamente a todo el personal. Cada empleado debe tener bien definido su rol y saber cómo su trabajo aporta al logro de los objetivos. Se recomienda realizar reuniones o explicaciones claras antes de iniciar nuevos proyectos, para evitar confusiones. Una buena planeación permite trabajar con más orden, aprovechar mejor el tiempo y usar de forma adecuada los recursos disponibles.
3. Se recomienda administrador de la Empresa de Transportes Atrappa SRL, reforzar su organización interna, asegurándose de que todos los trabajadores conozcan bien su misión y visión. Es importante que esta información se comparta de forma sencilla y frecuente, por ejemplo, con charlas, reuniones cortas o mensajes visibles en el lugar de trabajo. Cuando los empleados entienden el propósito de la empresa y hacia dónde va, trabajan con más compromiso y sentido de pertenencia. Además, una buena organización ayuda a repartir mejor las tareas y a que cada trabajador cumpla bien su función.
4. Se recomienda administrador de la Empresa de Transportes Atrappa SRL, fortalecer las competencias directivas mediante programas de capacitación en liderazgo, toma de decisiones y gestión estratégica, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno y promover una gestión más proactiva y eficiente, es importante que la dirección escuche las opiniones de los trabajadores, ya que ellos conocen de cerca los procesos y pueden dar buenas ideas para mejorar. Una dirección que

observa, escucha y actúa a tiempo puede tomar mejores decisiones, corregir errores y mantener al equipo motivado y enfocado en los objetivos.

- 5.** Se recomienda al administrador de la Empresa de Transportes Atrappa SRL, implementar mecanismos de control simples pero efectivos que permitan evaluar la relación entre resultados y recursos. Es importante que esta evaluación se haga de forma constante y que los resultados se compartan con el equipo. Esto permite identificar a tiempo qué cosas se deben mejorar y cuáles están funcionando bien. Un buen sistema de control ayuda a evitar errores, mejorar el trabajo y aprovechar mejor los recursos disponibles.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, M. M. M., Avila, S. Y. y Guevara, R. (2023). *Gestión Administrativa en Emprendimientos Innovadores, Perú*. En *Igniting the Spark of Innovation: Emerging Trends, Disruptive Technologies, and Innovative Models for Business Success* (pp. 1–9). <https://doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.290>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Teoría, proceso y práctica* (3.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.  
<https://www.biblioteca.unach.edu.pe/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?>
- Fayol, H. (2003). *Administración Industrial y General*. Editorial Dunod.
- Gonzales, Y. y Montenegro, M. (2021). *Gestión Administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/75463>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana.  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repesi/v25n2/v25n2a08.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Lastra, A. (2024). *Gestión administrativa y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, Pasco–2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.  
<https://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/5217>

- Leonardo, 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. <https://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/5153>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). *Informe de evaluación 2020*. Portal web MTC. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4552131/PNSILT%2010.05.2023%20VF.pdf?v=1683910047>
- Naciones Unidas en Guatemala. (2021). *Reflexiones sobre el sistema de transporte urbano*. <https://guatemala.un.org/es/122872-conectar-mejorar-y-proteger-reflexiones-sobre-el-sistema-de-transporte-urbano-de-la-ciudad>
- Parra-Ganchosa, C. E., Márquez-Abarca, B. J., Sánchez-Cabrera, L. C. y Mora-Sánchez, N. V. (2022). *Gestión administrativa en el desempeño laboral de las empresas de Delivery-Cantón Machala*. Revista Digital Publisher, 7(5), 30-43. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1299/1214](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1299/1214)
- Peña-Ponce, D. K., Milligan-Alvia, K. M. y Galarza-Rodríguez, E. (2022). *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López*. Dominio de las Ciencias, 8(1), 136-151. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración. (10ª ed.)*. Pearson. <https://archive.org/details/administracion-10ma-edicion-stephen-p.-robbins-mary-coulter-1>
- Reyes, A. L. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral del Comercial Chang, Cantón Jipijapa* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador]. Repositorio Institucional UNESUM. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5266/1/Reyes%20Pe%C3%B1a%20Alison%20Lisbeth.pdf>

Vargas, J. (2021). *Gestión administrativa y toma de decisiones en el programa nacional plataformas de acción para la inclusión social, cercado de Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1619/Vargas%20Alc%C3%A1ntara%2C%20Jason%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION**

Mendoza Monsalve, M. M. (2026). *Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Gestión Administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL, 2025.**

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variable Única</b>	<b>Tipo de</b>	<b>Población:</b>
¿Cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025?	Identificar cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.	• Gestión administrativa	<b>investigación</b> Aplicada	40 trabajadores de la Empresa de Transportes Atrappa SRL
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Muestra:</b>
• ¿Cómo es la planeación en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025?	• Identificar cómo es la planeación en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.	• Planeación	Cuantitativo	40 trabajadores de la Empresa de Transportes Atrappa SRL.
• ¿Cómo es la organización en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025?	• Identificar cómo es la organización en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.	• Organización	<b>Alcance o nivel</b>	
• ¿Cómo es la dirección en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025?	• Analizar cómo es la dirección en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.	• Dirección	Descriptivo	
• ¿Cómo es el control en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025?	• Analizar cómo es el control en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.	• Control	<b>Diseño</b> No experimental de corte transversal.	<b>Técnica:</b> Encuesta
				<b>Instrumento:</b> Cuestionario

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO**



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

**Consentimiento informado:** Está garantizado la confidencialidad y anonimato para evitar suspicacias de cualquier tipo, le rogamos por tanto que responda con la mayor sinceridad posible.

**Objetivo:** Identificar cómo es la gestión administrativa en la Empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.

**Instrucciones:** Por favor, marque con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

- Totalmente en desacuerdo** (1)  
**En desacuerdo** (2)  
**Ni de acuerdo ni en desacuerdo** (3)  
**De acuerdo** (4)  
**Totalmente de acuerdo** (5)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Planeación</b>					
1	¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?					
2	¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?					

3	¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?					
4	¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?					
5	¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?					
<b>Dimensión: Organización</b>						
6	¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?					
7	¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?					
8	¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?					
9	¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?					
10	¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?					
<b>Dimensión: Dirección</b>						
11	¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?					
12	¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?					
13	¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?					
14	¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?					
<b>Dimensión: Control</b>						

15	¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?					
16	¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?					
17	¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?					
18	¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?					
19	¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?					

***¡Gracias por su participación!***

## ANEXO 3

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



#### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. 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	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez 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	
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>							
1	¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?	X		X		X		
3	¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?	X		X		X		
5	¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?	X		X		X		
6	¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?	X		X		X		
7	¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?	X		X		X		

9	¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?	X		X		X	
10	¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?	X		X		X	
11	¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?	X		X		X	
12	¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?	X		X		X	
13	¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X	
14	¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?	X		X		X	
15	¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?	X		X		X	
16	¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?	X		X		X	
17	¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?	X		X		X	
18	¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?	X		X		X	
19	¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?	X		X		X	
Puntaje Total		18		18		18	

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL BACHILLER:** Mendoza Monsalve, Mirley Mishell.

**Datos del Experto:**

Firma: 

Apellidos y Nombres: Katerin Esther Ruiz Perez

DNI: 44760586

Fecha: 21/04/2025



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. 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	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez 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	
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>							
1	¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?	X		X		X		
3	¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?	X		X		X		
5	¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?	X		X		X		
6	¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?	X		X		X		
7	¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?	X		X		X		

9	¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?	X		X		X	
10	¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?	X		X		X	
11	¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?	X		X		X	
12	¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?	X		X		X	
13	¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X	
14	¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?	X		X		X	
15	¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?	X		X		X	
16	¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?	X		X		X	
17	¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?	X		X		X	
18	¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?	X		X		X	
19	¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?	X		X		X	
<b>Puntaje Total</b>		<b>19</b>		<b>19</b>		<b>19</b>	

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL BACHILLER:** Mendoza Monsalve, Mirley Mishell.

**Datos del Experto:** *Mg. Adu. Annelisa Terreros Valles*

Firma: *Adu*

Apellidos y Nombres: Terreros Valles Annelisa

DNI: 23002072

Fecha: 25/04/25



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. 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	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez 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	
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>							
1	¿Cree usted que la empresa analiza su entorno para identificar oportunidades y riesgos?	X		X		X		
2	¿Considera que la empresa utiliza sus recursos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y mediano plazo?	X		X		X		
3	¿Los planes de trabajo de la empresa están bien estructurados y permiten a cada empleado conocer sus responsabilidades para cumplir con los objetivos?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la empresa proporciona los recursos y las instrucciones necesarias para realizar el trabajo diario de manera eficiente?	X		X		X		
5	¿Considera que las decisiones tácticas y operativas están alineadas con la estrategia general de la empresa?	X		X		X		
6	¿Considera que las decisiones tomadas por la empresa lo motivan a trabajar hacia un propósito común y bien definido?	X		X		X		
7	¿Cree que la visión y misión de la empresa están claramente establecidas y son comprendidas por todos los trabajadores?	X		X		X		
8	¿Considera que la empresa cuenta con una estructura jerárquica bien definida?	X		X		X		

9	¿Cree que cada nivel jerárquico dentro de la empresa tiene responsabilidades claramente asignadas que contribuyen al cumplimiento eficiente de las metas?	X	X	X		
10	¿Considera que la empresa ajusta sus decisiones y acciones a los cambios del entorno para mantenerse competitiva?	X	X	X		
11	¿Cree que la empresa evalúa periódicamente el desempeño de sus operaciones y estrategias?	X	X	X		
12	¿Considera que la estrategia empresarial se comunica de manera clara en todos los niveles de la organización?	X	X	X		
13	¿Está de acuerdo en que la administración toma decisiones estratégicas acertadas para alcanzar las metas de la empresa?	X	X	X		
14	¿Cree que la empresa mide regularmente la eficiencia y eficacia de sus operaciones y estrategias?	X	X	X		
15	¿Considera que la empresa revisa regularmente si los resultados obtenidos justifican los recursos utilizados?	X	X	X		
16	¿Cree que existen mecanismos de control efectivos para evaluar si las estrategias implementadas contribuyen al logro de los objetivos?	X	X	X		
17	¿Considera que la empresa sigue un proceso organizado para identificar y analizar oportunidades en el mercado?	X	X	X		
18	¿Cree que es importante implementar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los empleados?	X	X	X		
19	¿Considera que la alta dirección desarrolla estrategias a largo plazo basadas en un análisis detallado de la empresa y su entorno?	X	X	X		
Puntaje Total		19	19	19		

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa en la empresa de Transportes Atrappa SRL - Tingo María, 2025.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL BACHILLER:** Mendoza Monsalve, Mirley Mishell.

**Datos del Experto:**

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

Apellidos y Nombres: Cabanillas Santa Cruz, Yhala.

DNI: 00187474

Fecha: 21/04/2025.

## ANEXO 4

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



**EMPRESA DE  
TRANSPORTES “ATRAPPA” S.R.L.**

Oficina de Tingo María: Jr. Cayumba N.º 222 Cel. 915 073 125  
Oficina de Aguaytía: Terminal Terrestre –Barrio Unido Cel. 988 477 553  
Oficina de Pucallpa: Av. Centenario S/N. Cel. 915 192 393

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tingo María, 18 de Febrero del 2025

#### CARTA N°001 – ETA/TM

Srta.

**MENDOZA MONSALVE, MIRLEY MISHELL**

**ASUNTO** : ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**REFERENCIA** : CARTA N° 001 – MMMM/TM

---

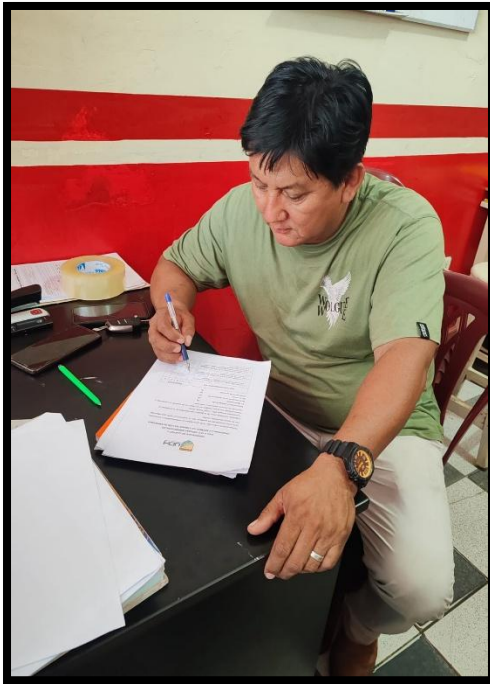
Por el presente es grato dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo a nombre de la **Empresa de Transportes Atrappa S.R.L** en la ciudad de Tingo María y así mismo hacer de su conocimiento que se **AUTORIZA** a su persona en calidad de **Bachiller en Administración de la empresas** de la **Universidad de Huánuco – Filial Tingo María**, para que realice el trabajo de investigación denominado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES ATRAPPA SRL – TINGO MARÍA , 2025”, debiendo de realizar las coordinación correspondientes con esta empresa quien lo autoriza. Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle la muestra de mi consideración y estima.

Atentamente

EMPRESA TRANSPORTES ATRAPPA S.R.L.  
RUC: 20321479686  
-----  
*Castro Muzurrieta Franz Alex*  
GERENTE

**ANEXO 5**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**





## ANEXO 6

### BASE DE DATOS DEL SPSS

Visible: 19 de 19 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	1	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
2	1	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
3	1	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
5	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
6	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
7	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
8	3	2	3	5	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
9	3	2	3	5	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
10	5	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
11	5	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
12	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
13	5	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
14	3	2	3	2	5	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
15	3	2	3	2	5	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
16	3	2	3	3	5	3	3	3	4	1	2	4	4	1	3	
17	3	2	3	3	5	4	3	3	4	1	2	4	4	1	3	
18	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	2	3	4	1	4	
19	3	3	2	3	4	4	2	3	4	5	2	3	4	1	4	
20	3	3	2	3	4	4	2	3	3	1	2	3	4	1	4	
21	3	3	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	1	4	
22	3	3	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	1	4	
23	2	3	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	1	4	

Vista de datos    Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Los planes de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Cree que la vi...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Cree que cad...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Cree que la e...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Cree que la e...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿Cree que exis...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Cree que es i...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↳ Entrada
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos    Vista de variables