

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



TESIS

“Análisis de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024”

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

AUTORA: Paredes Campos, Katherine Magril

ASESOR: Anibal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**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): 72678118

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003- 4952-780X
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003- 1634-6674
3	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001- 7959-403X



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 29 del mes de abril del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Richard Callan Bacilio

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1693-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO, 2024**", presentada por la Bachiller, **PAREDES CAMPOS, Katherine Magril**, 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 **16 (DIECISEIS)** y cualitativo de **BUENO** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **11:00 horas del día 29 del mes de abril del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mg. Keli Agui Esteban

DNI: 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

PRESIDENTE

Mtra. Diana Huerto Orizano

DNI: 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

SECRETARIA

Mg. Richard Callan Bacilio

DNI: 46825060

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KATHERINE MAGRIL PAREDES CAMPOS, de la investigación titulada "Análisis de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024", con asesor(a) RAFAEL ANTONIO ANIBAL RIVERO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % 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, 24 de marzo de 2025



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



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

Submitted to unapiquitos

Trabajo del estudiante

3%

3

www.coursehero.com

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Tecnologica del
Peru

Trabajo del estudiante

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por regalarme la vida y la salud, a mis padres Jonas Paredes Gatica y Magril Campos del Águila, por su apoyo incondicional en los momentos en que más lo he necesitado.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Universidad de Huánuco, en particular al Programa Académico Profesional de Administración de Empresas, por brindarme la oportunidad de formarme y convertirme en profesional. A mi asesor, el Dr. Aníbal Rivero, Rafael Antonio, le agradezco profundamente por su orientación y apoyo durante el desarrollo de esta tesis, así como por compartir su vasta experiencia docente y sus valiosos consejos, los cuales han sido esenciales tanto para mi formación personal como para mi desarrollo como investigadora.

Asimismo, expreso mi gratitud a los colaboradores en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco por facilitarme la información necesaria para la realización de este trabajo. Su disposición para resolver mis dudas en todo momento fue clave y me permitió llevar a cabo esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
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.....	21
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	21
2.1.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	22

2.1.3. CONTROL.....	25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
2.4. VARIABLE	28
2.4.1. VARIABLE.....	28
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1. ENFOQUE.....	31
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	31
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	33
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	34
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS....	34
CAPÍTULO IV	35
RESULTADOS	35
4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS.....	35
CAPÍTULO V	83
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	29
Tabla 2 Población de estudio.....	32
Tabla 3 Los objetivos estratégicos de la organización son claramente definidos y comprensibles para todos los colaboradores	35
Tabla 4 Los objetivos estratégicos de la organización están alineados con su misión y visión a largo plazo	37
Tabla 5 La organización revisa y ajusta periódicamente sus planes estratégicos en función de los cambios en el entorno	39
Tabla 6 Los planes estratégicos de la organización se adaptan adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos	41
Tabla 7 Los colaboradores de todos los niveles de la organización participan activamente en la formulación de los planes estratégicos	43
Tabla 8 Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomadas en cuenta en el proceso de planificación estratégica	45
Tabla 9 La estructura organizacional está claramente definida, y todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades	47
Tabla 10 Existe una jerarquía bien establecida que facilita la toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización	49
Tabla 11 Los recursos (humanos, financieros y materiales) se asignan de manera eficiente para cumplir con los objetivos de la organización	51
Tabla 12 La organización distribuye adecuadamente los recursos en las áreas que generan mayor impacto en su desempeño	53
Tabla 13 Las diferentes áreas de la organización trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos comunes	55
Tabla 14 Existe un flujo constante y efectivo de información entre las distintas áreas de la organización	57
Tabla 15 Los líderes de la organización motivan y guían al equipo de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales	59
Tabla 16 El estilo de liderazgo fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta entre los colaboradores	61
Tabla 17 Existe una comunicación clara y fluida entre los miembros de la organización	63

Tabla 18 Los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación	65
Tabla 19 Los empleados se sienten motivados y comprometidos con las metas de la organización	67
Tabla 20 Los colaboradores experimentan un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral de la organización	69
Tabla 21 El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera sistemática en función de los objetivos organizacionales	71
Tabla 22 La evaluación de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta el desarrollo profesional de los empleados	73
Tabla 23 La organización sigue estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos	75
Tabla 24 Existe un alto nivel de cumplimiento de los estándares internos y externos que regulan las actividades de la organización	77
Tabla 25 Las decisiones en la organización se toman con base en datos cuantitativos y cualitativos relevantes	79
Tabla 26 Se recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones bien fundamentadas y eficaces.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Los objetivos estratégicos de la organización son claramente definidos y comprensibles para todos los colaboradores	35
Figura 2 Los objetivos estratégicos de la organización están alineados con su misión y visión a largo plazo	37
Figura 3 La organización revisa y ajusta periódicamente sus planes estratégicos en función de los cambios en el entorno	39
Figura 4 Los planes estratégicos de la organización se adaptan adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos	41
Figura 5 Los colaboradores de todos los niveles de la organización participan activamente en la formulación de los planes estratégicos	43
Figura 6 Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomadas en cuenta en el proceso de planificación estratégica	45
Figura 7 La estructura organizacional está claramente definida, y todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades	47
Figura 8 Existe una jerarquía bien establecida que facilita la toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización	49
Figura 9 Los recursos (humanos, financieros y materiales) se asignan de manera eficiente para cumplir con los objetivos de la organización	51
Figura 10 La organización distribuye adecuadamente los recursos en las áreas que generan mayor impacto en su desempeño	53
Figura 11 Las diferentes áreas de la organización trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos comunes	55
Figura 12 Existe un flujo constante y efectivo de información entre las distintas áreas de la organización	57
Figura 13 Los líderes de la organización motivan y guían al equipo de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales	59
Figura 14 El estilo de liderazgo fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta entre los colaboradores	61
Figura 15 Existe una comunicación clara y fluida entre los miembros de la organización	63
Figura 16 Los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación	65

Figura 17 Los empleados se sienten motivados y comprometidos con las metas de la organización	67
Figura 18 Los colaboradores experimentan un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral de la organización.....	69
Figura 19 El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera sistemática en función de los objetivos organizacionales	71
Figura 20 La evaluación de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta el desarrollo profesional de los empleados	73
Figura 21 La organización sigue estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos	75
Figura 22 Existe un alto nivel de cumplimiento de los estándares internos y externos que regulan las actividades de la organización	77
Figura 23 Las decisiones en la organización se toman con base en datos cuantitativos y cualitativos relevantes	79
Figura 24 Se recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones bien fundamentadas y eficaces.....	81

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: Análisis de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024. Su objetivo fue analizar cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.

La metodología es que fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población y muestras estuvo conformada por 35 colaboradores. La técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario.

Se tuvo como resultado de acuerdo a la encuesta en que el 45.7% muestran estar en ni acuerdo ni desacuerdo sobre los objetivos estratégicos de la organización, por otra parte, el 48.6% muestran estar de acuerdo con la estructura orgánica porque consideran que esta claramente definido ya que a través de ello todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades.

Finalmente, se concluye en que la gestión administrativa en la Cámara de Comercio aún presenta deficiencias, por la que se debe mejorar con la finalidad de que todas las operaciones se realicen de manera eficiente.

Palabras claves: gestión administrativa, planificación, dirección, control, organización.

ABSTRACT

The research work titled: Analysis of administrative management in the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco, 2024. Its objective was to analyze what administrative management is like in the Chamber of Commerce and Industries of Huánuco, 2024.

The research methodology applied a quantitative approach, a descriptive scope, and a non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 35 collaborators. The technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire.

According to the survey, 45.7% showed that they neither agreed nor disagreed with the strategic objectives of the organization. On the other hand, 48.6% agreed with the organic structure because they considered that it was clearly defined. Since through this all collaborators understand their roles and responsibilities.

Finally, it can be concluded that the administrative management in the Chamber of Commerce still has deficiencies that must be improved so that all operations are carried out.

Keywords: administrative management, planning, direction, control, organization.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se titula: Análisis de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, se centra en investigar la gestión administrativa de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco es esencial no solo para mejorar el funcionamiento interno de la institución, sino también para fortalecer su papel como motor del desarrollo local. Este análisis permitió identificar debilidades en las áreas de planeación, organización, dirección y control, lo que posibilitará la implementación de estrategias correctivas y la optimización de los procesos administrativos.

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 Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?, 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, terminando con las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión administrativa es una actividad que todas las organizaciones llevan a cabo y que busca lograr mecanismos específicos para mejorar la operatividad de los procesos y la atención al cliente. En la sociedad actual, en cuanto a la gestión empresarial se sugiere que se deben elevar los estándares y métodos de gestión dentro de las organizaciones. Con la creciente globalización económica, los intercambios comerciales entre países están en aumento, lo que ofrece oportunidades sin precedentes para el crecimiento de varias industrias a nivel mundial. Sin embargo, la inestabilidad y la diversidad del mercado presentan también grandes desafíos para el desarrollo de estas industrias (Roque, 2024).

En lo que respecta a las entidades privadas, se observa una carencia de conocimientos administrativos en el personal que trabaja en las oficinas encargadas de la gestión. La mayoría de estos empleados no tiene el perfil profesional adecuado para las funciones que desempeñan, aunque posteriormente se están capacitando para enfrentar los desafíos que implica mantenerse al día con la globalización. El personal debe contar con las habilidades y destrezas necesarias para superar los retos que plantean tanto el entorno laboral como el ámbito público, así como en su vida profesional y personal (Mendivel et al., 2020).

La gestión administrativa es crucial en el sector público, ya que asegura el adecuado funcionamiento de las instituciones. En nuestra región, las entidades públicas enfrentan dificultades en su administración debido a problemas en la coordinación con el sistema de presupuesto público, un diseño ineficiente de la estructura organizacional y las funciones, y procesos inadecuados en la gestión de bienes y servicios públicos. (López-López et al., 2022).

La Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, es una institución de representación gremial con el objetivo de estimular el crecimiento económico provincial mediante las alianzas valiosas entre los ámbitos tanto privados y públicos. Está ubicada en Jr. General Prado N°873, Huánuco, Perú. La Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco se constituyó el 30 de agosto de 1925 por un grupo de empresarios y ganaderos que se reunieron, intercambiaron ideas y formaron lo que llamaron la Cámara de Comercio y Productores, desde un inicio la institución se ha enfocado en promover el crecimiento y la prosperidad económica de nuestra ciudad y mejorar la calidad del servicio dentro de su jurisdicción. La institución se compromete enteramente a brindar servicios de calidad para los agremiados como para el mercado local, en cuanto a la visión, es ser un establecimiento líder y reconocida en la representación empresarial y de la sociedad civil, además de destacarse en brindar servicios sostenibles, procesos certificados y altos niveles de satisfacción para los agremiados. En la actualidad la Cámara de Comercio e Industrias tiene 506 empresas asociadas y va al rumbo del centenario cumpliendo 99 años este 2024.

La gestión administrativa es un factor crucial para el éxito de cualquier organización, y la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco no es la excepción. Sin embargo, su desempeño se ve gravemente afectado por diversos problemas que limitan su efectividad como promotora del desarrollo económico en la región. La falta de una planificación estratégica adecuada ha llevado a que sus metas y objetivos carezcan de claridad, lo que no solo dificulta la toma de decisiones, sino que también obstaculiza la movilización efectiva de recursos. Además, una estructura organizativa mal definida y rígida provoca serias ineficiencias en la coordinación entre las distintas áreas, lo que impacta negativamente en su capacidad de respuesta ante los constantes cambios del entorno empresarial. En este contexto, la falta de liderazgo y control sobre las actividades puede resultar en un estancamiento del crecimiento regional, dejando a la Cámara en una posición vulnerable frente a las necesidades del sector.

En ese sentido, investigar la gestión administrativa de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco es esencial no solo para mejorar el funcionamiento interno de la institución, sino también para fortalecer su papel como motor del desarrollo local. Al mejorar la eficiencia en estas áreas, se logrará una mayor alineación con los objetivos estratégicos, lo que beneficiará tanto a la institución como a sus miembros, contribuyendo al desarrollo económico de la región.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la planeación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?
- ¿Cómo es la organización en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?
- ¿Cómo es la dirección en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?
- ¿Cómo es el control en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cómo es la planeación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.
- Analizar cómo es la organización en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.
- Analizar cómo es la dirección en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.
- Analizar cómo es el control en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Contribuyó al estudio en cuanto al marco teórico de la gestión administrativa, considerando que esta es fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier organización. Al centrarse en las dimensiones clave de la gestión administrativa, este análisis permitió identificar cómo estas áreas afectan el desempeño organizacional y su capacidad para alcanzar los objetivos establecidos. De este modo, la investigación no solo generó una comprensión más profunda sobre los componentes esenciales de la gestión administrativa, sino que proporcionó un marco teórico que guio la implementación de mejores prácticas administrativas dentro de las organizaciones.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación brindó una evaluación integral de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, permitiendo identificar con precisión las áreas críticas que requieren mejorar en las dimensiones de estudio como es el control, organización, dirección y planeación. Esto contribuyó a fortalecer su capacidad operativa, permitiendo una administración más eficaz que

impulsó el beneficio de los objetivos organizacionales y favorezca el desarrollo sostenible de la entidad en beneficio de sus socios y de la comunidad empresarial local.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se aplicaron métodos y técnicas rigurosas de recolección y estudio de datos que garantizaron la obtención de resultados confiables y objetivos. Se construyó un instrumento de investigación diseñado específicamente para evaluar la gestión administrativa en institución, asegurándonos que se capturó de manera precisa las percepciones y realidades del entorno administrativo.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se identificó en el desarrollo del presente estudio.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad de la investigación estuvo asegurada por la existencia y acceso a una amplia base de material bibliográfico relevante sobre gestión administrativa, que proporcionó una sólida base teórica para el estudio.

Además, se contó con el permiso formal de la institución para llevar a cabo la investigación, lo que facilita el acceso a información interna y la colaboración con el personal clave. Los recursos financieros y materiales necesarios para la ejecución del estudio estuvieron disponibles, lo que incluyó fondos para la recolección de datos, la construcción del instrumento de investigación, y el análisis de los resultados. Estos elementos garantizaron en que la investigación se realizó de manera efectiva y con los estándares requeridos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Intriago (2023), Gestión administrativa para la cadena de suministros en empresas importadoras de máquinas y repuestos. La metodología de estudio es de enfoque mixto y de tipo transversal. La población fue de 306 empresas que se dedican a la importación de maquinaria y repuestos, mientras que la muestra solo fue de 21 organizaciones. Las técnicas fueron la observación, entrevista y encuesta. Se llegó a la conclusión de que, a partir de los datos obtenidos mediante diversas técnicas, es claro que es fundamental implementar estrategias de gestión administrativa para la cadena de suministro que faciliten su integración y alineación con los objetivos, además de promover una cultura orientada al aprendizaje constante.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Guillén (2022), Estudio de la gestión administrativa en la Empresa Transprocal SRL, del distrito de Carhuaz, Ancash 2022. La metodología fue mixta, de diseño no experimental, tipo descriptivo simple, método inductivo-deductivo y hermenéutico. La población y muestra estuvo constituida por 31 personas, 30 colaboradores y el propietario de la empresa. La técnica fue la encuesta, mientras que el instrumento el cuestionario. Se concluyó que la gestión administrativa de Transprocal S.R.L. en Ancash, Carhuaz, Perú se fundamenta en el análisis del mercado y la adaptación de la producción.

Barrueto (2021), Mejoramiento de la gestión administrativa de producción administrativa de producción para reducir costos operativos en la empresa Amir EIRL El Porvenir-2019. La metodología es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada y de diseño pre

experimental. La población 1 y muestra 1 estuvo constituida por todos los documentos de los estados financieros de la empresa de Calzados Amir EIRL, la población 2 fue de 18 colaboradores y la muestra 2 fue de 18 colaboradores de la empresa se Calzados Amir EIRL. La técnica fue la encuesta y el análisis documental, mientras que los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de análisis de documentos. Se llegó a la conclusión, según el primer objetivo específico, de que se realizó un diagnóstico inicial del área de producción de la empresa de calzados Amir EIRL, identificando cuatro causas principales que afectaban su proceso y generaban sobrecostos. Al priorizarlas según el impacto en los costos operativos, se determinó que el 77.07% de los sobrecostos, equivalentes a S/ 31,767.52, se concentraban en las causas 1, 3 y 4. Estos resultados fueron consecuencia de un ambiente laboral deficiente y de la desorganización presente en las distintas áreas de la empresa, lo que provocaba el mal funcionamiento de la misma.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Leonardo (2024), Gestión administrativa en la empresa distribuidora El Hermano Pablo SCRL. - Huánuco 2022. La metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población y muestra estuvieron conformadas por 26 colaboradores de la empresa distribuidora El Hermano Pablo SCRL. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión, en cuanto al objetivo general, la tesis demostró que la gestión administrativa en la empresa distribuidora El Hermano Pablo se caracteriza por establecer de manera eficiente criterios la gestión administrativa. En este contexto, hay trabajadores que, tras reconocer elementos estratégicos fundamentales como la misión, visión, valores y objetivos, mejoran su rendimiento para proporcionar un servicio adecuado. Sin embargo, existe un alto porcentaje de trabajadores que no identifican la gestión administrativa como una característica técnica de la empresa.

Montes (2023), Implementación de la gestión administrativa en la empresa Inversiones Fasalen SAC – Huánuco, 2023. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población y muestra fueron de 5 colaboradores de la Empresa Inversiones Fasalen SAC 2023. La técnica fue la revisión documental y la entrevista, mientras que el instrumento fue la lista de verificación y la guía de entrevista. Se llegó a la siguiente conclusión, respecto al objetivo general del trabajo de investigación se diseñó la gestión administrativa para la empresa Inversiones Fasalen S.A.C. Como consta en la propuesta, presentado en el Capítulo IV. Pues al ser la empresa Inversiones Fasalen S.A.C. una Microempresa que está en proceso de aprendizaje y crecimiento, es necesario realizar una gestión administrativa más alineada a los planteamientos de los autores citados en esta investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Robbins y Coulter (2010), explican que es un proceso de dirección, control, planificación y organización, de las actividades de una organización, con el objetivo de alcanzar de manera eficiente y efectiva sus metas y objetivos.

Asimismo, de acuerdo con Koontz et al. (2012), Se puede definir como el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una organización, con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Este enfoque implica la coordinación de personas y recursos para optimizar el funcionamiento de la entidad, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos en un marco de trabajo estructurado y estratégico.

➤ IMPORTANCIA

Reside en su carácter fundamental para cualquier organización, siendo esencial para asegurar su competitividad. Esto se debe a que es

un proceso que coordina recursos con el fin de alcanzar el máximo nivel de productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Münch, 2014).

2.1.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1.2.1. PLANEACIÓN

Según Arguello et al. (2020), se refiere a una organización que establece sus objetivos y determina las acciones necesarias para alcanzarlos. Este proceso implica la identificación de objetivos, así como la formulación de estrategias y la participación de los colaboradores en todo este proceso para asegurar que las actividades se realicen de manera eficiente y efectiva. En esencia, la planeación proporciona un marco que guía a la organización en la toma de decisiones y en la dirección de sus esfuerzos hacia el logro de sus propósitos.

➤ INDICADORES

- **DEFINICIÓN Y COHERENCIA DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Thompson et al. (2012) establecen que se refiere a la medida en que los miembros de una organización comprenden y comparten las metas y propósitos establecidos por la misma.

- **ADAPTABILIDAD Y REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS PLANES**

Hitt et al. (2015) Proponen que la adaptabilidad y la revisión periódica de los planes se refieren a la capacidad de una organización para modificar sus estrategias y acciones en función de los cambios en su entorno interno y externo. Este proceso implica evaluar regularmente los planes establecidos,

asegurando que sigan siendo relevantes y efectivos para alcanzar los objetivos organizacionales en un contexto dinámico.

- **INTEGRACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COLABORATIVA EN LA PLANEACIÓN**

Thompson et al. (2012) proceso de involucrar a diversos actores y partes interesadas en la formulación de planes y estrategias organizacionales. Este enfoque busca fomentar el intercambio de ideas y perspectivas, promoviendo un sentido de pertenencia y compromiso, lo que resulta en decisiones más informadas y efectivas para alcanzar los objetivos comunes.

2.1.2.2. ORGANIZACIÓN

De acuerdo a Münch (2014), la organización se refiere a la estructura y los procesos que definen cómo se distribuyen y coordinan las tareas, roles y responsabilidades dentro de una entidad. Una organización bien estructurada facilita la colaboración y el flujo de información, promoviendo un ambiente propicio para la innovación y el desarrollo.

➤ INDICADORES

- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CLARA**

Thompson et al. (2012), deducen que es la disposición de actividades, compromisos y grados en una entidad, de manera que todos los miembros comprendan su posición y funciones específicas.

- **ASIGNACIÓN ADECUADA DE RECURSOS**

Robbins y Coulter (2010), abarca la capacidad de la entidad para utilizar sus recursos de forma óptima,

asegurando que se destinen a las áreas y actividades que generen el mayor impacto en el desempeño organizacional.

- **COORDINACIÓN ENTRE ÁREAS**

Koontz et al. (2012), consideran que la coordinación entre tareas comprende el proceso de alineación y colaboración entre diferentes departamentos o unidades dentro de una organización, con el fin de asegurar que sus actividades y objetivos estén sincronizados. Se considera la efectividad con la que se comparten información, recursos y esfuerzos, promoviendo un trabajo conjunto que facilite el logro de metas comunes y optimice el rendimiento organizacional.

2.1.2.3. DIRECCIÓN

Desde la posición de Ahmed et al. (2012), es la manera en que se guía y motiva a los miembros para alcanzar esos objetivos. Implica la formulación de una visión clara y la implementación de políticas que orienten las acciones y decisiones dentro de la entidad. Una dirección efectiva fomenta un sentido de propósito compartido y alinea los esfuerzos individuales con la misión organizacional, facilitando así el logro de resultados deseados.

➤ INDICADORES

- **ESTILO DE LIDERAZGO EFECTIVO**

Como plantea Thompson et al. (2012), se refiere a la manera en que un líder guía, motiva y apoya a su equipo para alcanzar los objetivos organizacionales.

Un liderazgo efectivo es crucial para inspirar confianza, mejorar el desempeño y facilitar el desarrollo de una cultura organizacional sólida.

- **COMUNICACIÓN INTERNA**

Según Robbins y Coulter (2010), se define como el flujo de información y el intercambio de mensajes que ocurren dentro de una organización entre sus miembros. Comprende la efectividad con la que se comparten ideas, directrices y retroalimentación, lo que influye en la cohesión del equipo, la toma de decisiones y el clima organizacional.

- **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL**

Citando a Koontz et al. (2012), hace referencia al grado en que los empleados se sienten impulsados a realizar su trabajo y a la satisfacción que experimentan con respecto a su entorno laboral.

2.1.3. CONTROL

De acuerdo con Münch (2014), hace referencia al conjunto de procesos y mecanismos que una institución añade para valorar sus actividades, asegurando que se alineen con los objetivos y estándares establecidos. Este aspecto envuelve el control del desempeño, la identificación de desviaciones y la toma de decisiones correctivas, con el fin de garantizar la eficiencia y efectividad en la gestión organizacional.

- **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Robbins y Coulter (2010), nos brinda el poder plasmar las fortalezas y áreas de mejora en el trabajo de los colaboradores, facilitando la retroalimentación y el desarrollo profesional, así como la alineación de los esfuerzos individuales con las metas organizacionales.

- **CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES**

Según Arguello et al. (2020), se refiere al grado en que una organización se adhiere a las normas y criterios establecidos que rigen sus procesos y actividades. Abarca el análisis si las prácticas y

resultados de la organización se alinean con los requisitos de calidad, eficiencia y efectividad definidos por regulaciones internas o externas. Un alto nivel de cumplimiento de estándares sugiere que la organización opera dentro de los parámetros deseados, lo que contribuye a la mejora continua y a la satisfacción de las partes interesadas.

- **TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS**

Como expresa Ahmed et al. (2012), se refiere al enfoque sistemático de utilizar información cuantitativa y cualitativa para guiar el proceso de decisión dentro de una organización. Asimismo, comprende la recopilación, análisis e interpretación de datos relevantes para evaluar opciones y prever resultados. Priorizar la evidencia sobre la intuición o la experiencia personal, se busca mejorar la efectividad y la eficiencia de las decisiones, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **COMPETITIVIDAD:** Esta habilidad se fundamenta en la eficiencia operativa, la innovación y la adaptación a las condiciones cambiantes del entorno (Hitt et al., 2015).
- **COORDINACIÓN:** Proceso de integrar y armonizar las actividades de diferentes áreas o departamentos dentro de una organización, con el objetivo de asegurar que todos los esfuerzos se dirijan hacia el cumplimiento de metas comunes. Este enfoque facilita la comunicación y la colaboración, optimizando el uso de recursos y mejorando la eficiencia organización (Koontz et al., 2012).
- **DESARROLLO:** Proceso de mejora y crecimiento integral de una sociedad, que abarca aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales. Implica la implementación de estrategias que fomenten el bienestar y la calidad de vida de la población, promoviendo un progreso sostenible y equitativo (Hitt et al., 2015).

- **DESEMPEÑO:** Este concepto abarca tanto la calidad de los resultados obtenidos como la capacidad para cumplir con las metas establecidas en un contexto determinado (Jacques et al., 2011).
- **EFICIENCIA:** Este concepto implica realizar las actividades de manera óptima, minimizando desperdicios y costos, mientras se alcanzan los objetivos establecidos de forma efectiva (Münch, 2014).
- **ESTRATEGIA:** Conjunto de acciones planificadas y coordinadas que una organización implementa para alcanzar objetivos específicos, optimizando recursos y adaptándose a las condiciones del entorno para lograr una ventaja competitiva sostenible (David, 2013).
- **INNOVACIÓN:** La innovación se entiende como el proceso de desarrollar y aplicar nuevas ideas, productos o métodos que mejoran significativamente los procesos existentes, generando valor y permitiendo a las organizaciones adaptarse y prosperar en un entorno cambiante (David, 2013).
- **LIDERAZGO:** Implica motivar, inspirar y facilitar el desarrollo de los miembros del equipo, promoviendo un ambiente de colaboración y confianza para alcanzar el éxito organizacional (Münch, 2014).
- **PRODUCTIVIDAD:** Se mide comúnmente como la relación entre la cantidad de output producido y la cantidad de input utilizado, reflejando así la capacidad de una organización para maximizar su rendimiento (Jacques et al., 2011).
- **RECURSOS:** Son los recursos, capacidades y elementos disponibles que una organización utiliza para realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos. Estos pueden incluir recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, y son esenciales para el funcionamiento y crecimiento de la entidad (Ahmed et al., 2012).

2.4. VARIABLE

2.4.1. VARIABLE

Gestión administrativa.

Dimensiones

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMs
Gestión administrativa	Planeación	- Definición y coherencia de los objetivos estratégicos - Adaptabilidad y revisión periódica de los planes	Los objetivos estratégicos de la organización son claramente definidos y comprensibles para todos los colaboradores. Los objetivos estratégicos de la organización están alineados con su misión y visión a largo plazo. La organización revisa y ajusta periódicamente sus planes estratégicos en función de los cambios en el entorno. Los planes estratégicos de la organización se adaptan adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos. Los colaboradores de todos los niveles de la organización participan activamente en la formulación de los planes estratégicos. Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomadas en cuenta en el proceso de planificación estratégica.
		Integración de la participación colaborativa en la planeación:	La estructura organizacional está claramente definida, y todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades. Existe una jerarquía bien establecida que facilita la toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización.
		Estructura organizacional clara.	Los recursos (humanos, financieros y materiales) se asignan de manera eficiente para cumplir con los objetivos de la organización. La organización distribuye adecuadamente los recursos en las áreas que generan mayor impacto en su desempeño.
	Organización	Asignación adecuada de recursos.	Las diferentes áreas de la organización trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos comunes. Existe un flujo constante y efectivo de información entre las distintas áreas de la organización.
		Coordinación entre áreas.	Los líderes de la organización motivan y guían al equipo de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales. El estilo de liderazgo fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta entre los colaboradores.
	Dirección	- Estilo de liderazgo efectivo.	

Control	• Comunicación interna.	Existe una comunicación clara y fluida entre los miembros de la organización. Los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación.
	• Motivación y satisfacción laboral.	Los empleados se sienten motivados y comprometidos con las metas de la organización. Los colaboradores experimentan un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral de la organización.
	• Evaluación del desempeño.	El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera sistemática en función de los objetivos organizacionales. La evaluación de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta el desarrollo profesional de los empleados.
	• Cumplimiento de estándares.	La organización sigue estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos. Existe un alto nivel de cumplimiento de los estándares internos y externos que regulan las actividades de la organización.
	• Toma de decisiones basada en datos.	Las decisiones en la organización se toman con base en datos cuantitativos y cualitativos relevantes. Se recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones bien fundamentadas y eficaces.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El autor menciona que es aplicada porque se centra en aplicar y aprovechar los saberes, así como en la implementación y sistematización de la práctica que se basa en el estudio (Murillo, 2008).

En ese sentido, se empleó el estudio aplicado, ya que se centró en establecer alternativas de solución a problemas prácticos y concretos, a partir del uso de conocimiento existentes en el campo de la gestión administrativa.

3.1.1. ENFOQUE

Ñaupas et al. (2014), El enfoque cuantitativo se fundamenta en la recolección y análisis de datos con el fin de responder a las preguntas de investigación. Además, este enfoque se basa en la medición de variables y el uso de herramientas de investigación, aplicando tanto la estadística descriptiva como inferencial para el análisis de los datos.

Se empleó un enfoque cuantitativo en la investigación, basado en la recolección y análisis de datos numéricos para comprender patrones en fenómenos específicos.

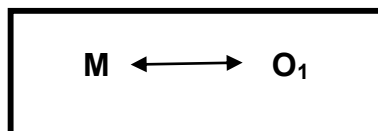
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Ñaupas et al. (2014), mencionan que el alcance o nivel descriptivo sirven de bases a las investigaciones explicativas, no requieren formular hipótesis (p. 104).

La presente investigación fue de nivel descriptivo, debido a que se enfocó en proporcionar una visión clara y precisa de la situación actual, recopilando datos a través del instrumento de estudio.

3.1.3. DISEÑO

De acuerdo con Hernández et al. (2014), El diseño no experimental de corte transversal se refiere a estudios en los que no se manipulan deliberadamente las variables, y se limita a observar los fenómenos en su entorno natural para analizarlos (p. 152).



M = Muestra.

O₁ = Variable de estudio.

El estudio es de diseño no experimental de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2014), establecen que la población se distingue por las particularidades temporales, geográficas y de contenido de un caso específico, al definir los criterios para elegir quiénes formarán parte y quiénes no de la muestra, mediante la selección basada en el estatus socioeconómico, género, edad, entre otros.

La población del presente estudio estuvo conformada por 35 colaboradores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.

Tabla 2

Población de estudio

CARGO	N° DE FUNCIONARIOS
Presidencia	1
Consejo Directivo	6
Gerencia	1
Área de administración	1
RR.PP e imagen institucional	1
Área de contabilidad	1
Área de asesoría legal	3
Área de Registro y entrega de placas de rodaje	5
Área de registro de protestos y moras	5

Escuela de negocios CCIHCO	5
Centro de desarrollo empresarial	6
TOTAL	35

Fuente. Gerencia de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014), indican que la muestra representa una porción de la población y consiste en un grupo de elementos con atributos que los identifican como parte de ella.

Para el desarrollo del presente estudio, la muestra fue de tipo censal, lo que implicó que la información se recopiló de todos los miembros de la población objetivo, por ende, se consideró 35 trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias Huánuco como nuestra muestra de estudio.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnica:** Encuesta

Grande y Abascal (2005), mencionan que la encuesta es una técnica principal para recopilar información que se basa en un conjunto organizado y coherente de preguntas. Asegura la obtención de datos específicos de una muestra representativa de un grupo más grande de individuos.

El presente estudio de investigación tuvo como técnica la encuesta debido a la capacidad para recopilar datos de manera sistemática y eficiente de un determinado grupo de colaboradores.

- **Instrumento:** Cuestionario

Según Hernández et al. (2014), es un conjunto de preguntas organizadas de manera lógica y progresiva en un documento.

Se empleó como instrumento al cuestionario debido a su capacidad para obtener información estructurada de manera sistemática.

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 del estudio.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Una vez obtenida la carta de aprobación, se procedió a aplicar el cuestionario a la muestra correspondiente de la investigación. Los resultados fueron recolectados y procesados de manera descriptiva e inferencial, con sus respectivas interpretaciones, con el fin de llegar a las conclusiones. Los datos obtenidos a través del cuestionario fueron organizados en Excel y luego procesados en SPSS, donde se generaron las tablas y figuras correspondientes a cada resultado. El análisis e interpretación de los datos se llevó a cabo en Word, donde se documentaron los hallazgos y, en base a ellos, se formularon las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS

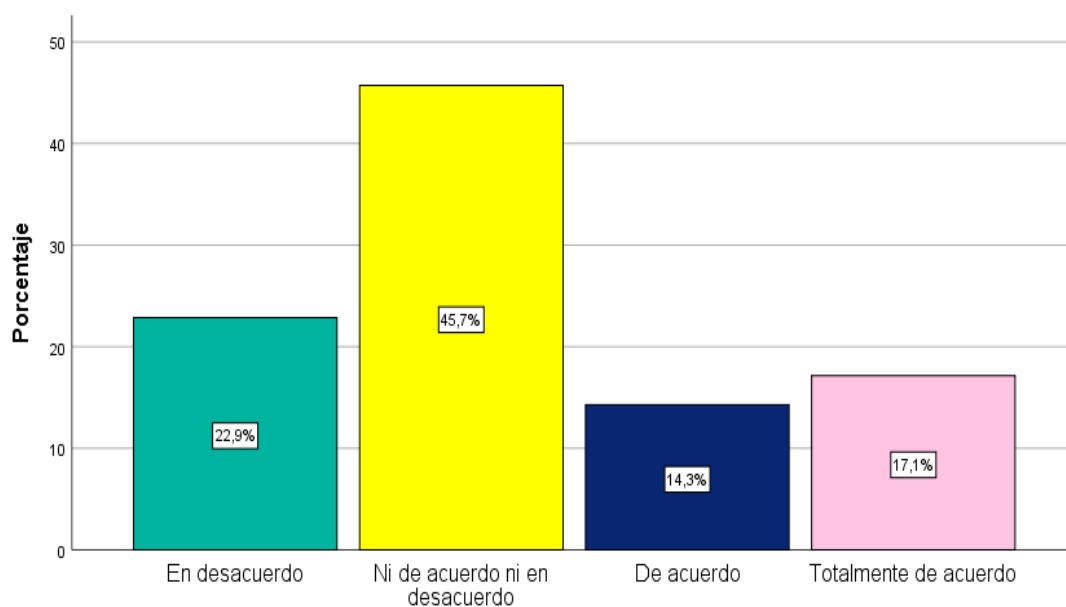
Tabla 3

Los objetivos estratégicos de la organización son claramente definidos y comprensibles para todos los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	45,7	45,7	68,6
	De acuerdo	5	14,3	14,3	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 1

Los objetivos estratégicos de la organización son claramente definidos y comprensibles para todos los colaboradores



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante sobre si los objetivos estratégicos de la organización están claramente definidos y son comprensibles para todos los colaboradores, los resultados fueron los siguientes: el 45.7% de los encuestados se mostró neutral, lo que indica que una parte considerable de los colaboradores no tiene una postura definida sobre la claridad de los objetivos estratégicos. Un 22.9% estuvo en desacuerdo, lo que sugiere que una porción significativa percibe que los objetivos no son suficientemente claros o comprensibles. Por otro lado, un 17.1% estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, indicando que una pequeña minoría considera que los objetivos están claramente definidos y son comprensibles. Finalmente, un 14.3% estuvo de acuerdo, aunque también se percibe como una opinión menos representativa. Esto resalta la necesidad de mejorar la comunicación interna para que todos los colaboradores comprendan dichos objetivos de manera uniforme.

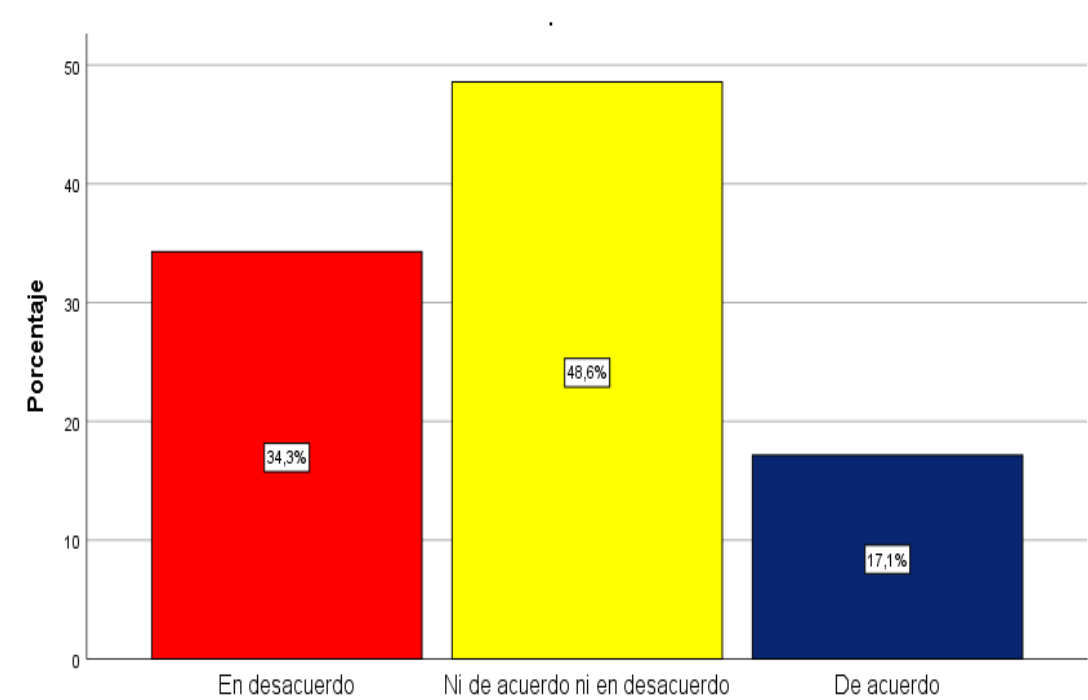
Tabla 4

Los objetivos estratégicos de la organización están alineados con su misión y visión a largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	48,6	48,6	82,9
	De acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 2

Los objetivos estratégicos de la organización están alineados con su misión y visión a largo plazo



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 48.6% de los encuestados se mostró neutral, indicando que no tienen una opinión definida sobre este aspecto; mientras que un 34.3% estuvo en desacuerdo, lo que sugiere que una parte significativa de los colaboradores percibe que los objetivos estratégicos no están bien alineados con la misión y visión de la organización. Finalmente, un 17.1% estuvo de acuerdo, lo que refleja que una minoría considera que existe una buena alineación entre los objetivos estratégicos y la misión/visión. Estos resultados evidencian que una porción considerable de los colaboradores no tiene claro si la organización está cumpliendo con la alineación de estos aspectos claves.

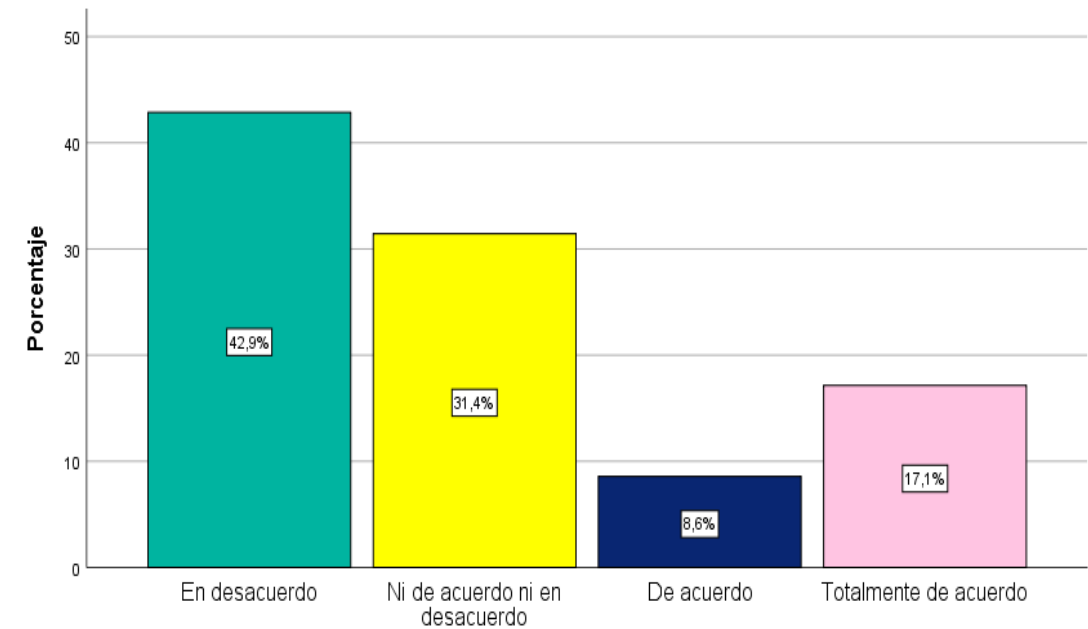
Tabla 5

La organización revisa y ajusta periódicamente sus planes estratégicos en función de los cambios en el entorno

	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	42,9	42,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4	74,3
	De acuerdo	3	8,6	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 3

La organización revisa y ajusta periódicamente sus planes estratégicos en función de los cambios en el entorno



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 42.9% de los encuestados estuvo en desacuerdo, lo que sugiere que una proporción significativa de los colaboradores considera que la organización no ajusta regularmente sus planes estratégicos a los cambios del entorno. Un 31.4% se mostró neutral, lo que indica que esta parte de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre si los planes estratégicos son revisados con la frecuencia adecuada o no. Un 17.1% estuvo totalmente de acuerdo, y un 8.6% estuvo de acuerdo, lo que representa a una minoría que considera que la organización sí ajusta sus planes estratégicos en función de los cambios externos. Esto sugiere que la organización necesita mejorar su capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios del entorno.

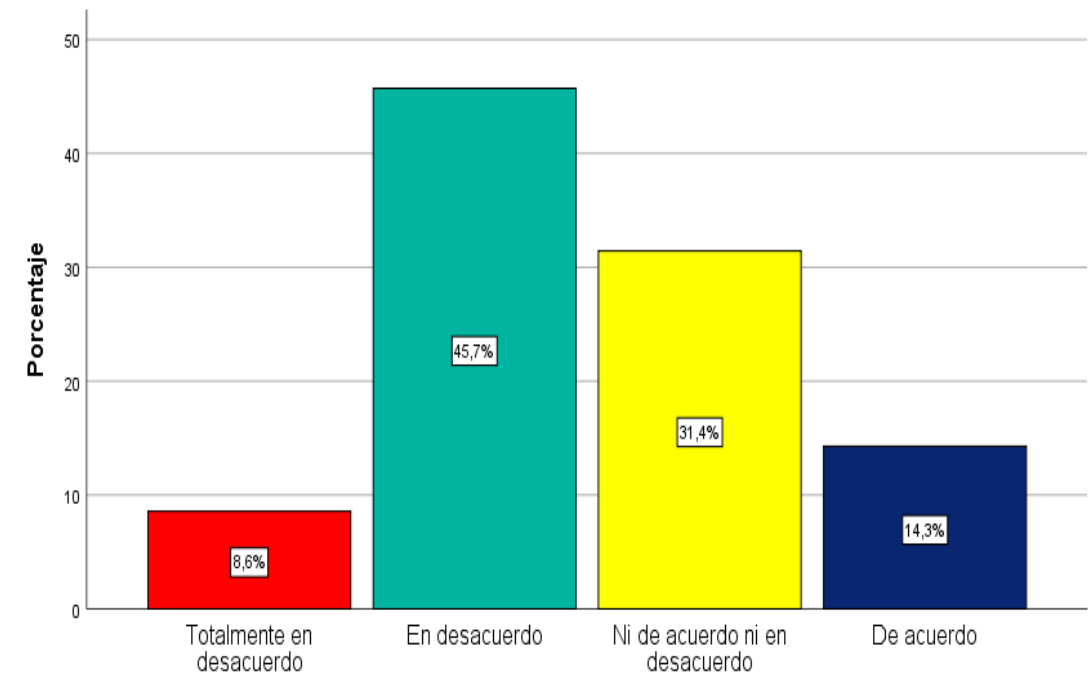
Tabla 6

Los planes estratégicos de la organización se adaptan adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6
	En desacuerdo	16	45,7	54,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4	85,7
	De acuerdo	5	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 4

Los planes estratégicos de la organización se adaptan adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 45.7% de los encuestados estuvo en desacuerdo, lo que sugiere que una mayoría considera que los planes estratégicos no se adaptan de manera efectiva a las necesidades cambiantes dentro de la organización. Un 31.4% se mostró neutral, lo que indica que una parte significativa de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre la adaptación de los planes estratégicos a los cambios internos y las necesidades emergentes. Un 14.3% estuvo de acuerdo, lo que refleja una pequeña fracción de los encuestados que perciben que los planes estratégicos sí se ajustan adecuadamente. Finalmente, un 8.6% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que señala que una pequeña proporción considera que los planes no se adaptan en absoluto a las necesidades internas. Este patrón de respuestas sugiere una percepción generalizada de que los planes estratégicos no se ajustan adecuadamente a los cambios internos y a las necesidades emergentes de la organización.

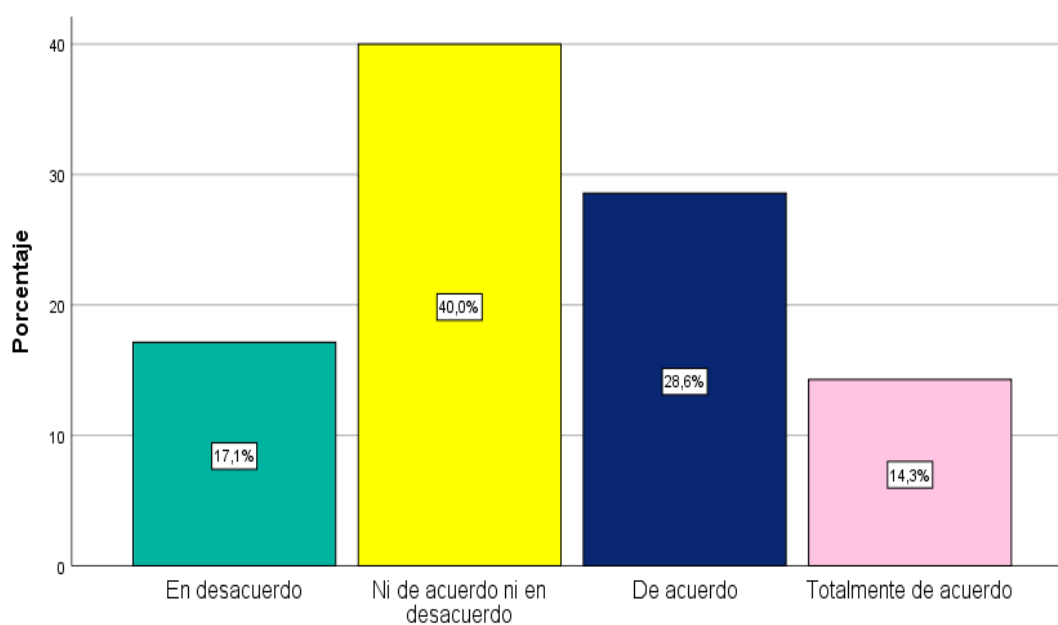
Tabla 7

Los colaboradores de todos los niveles de la organización participan activamente en la formulación de los planes estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	57,1
	De acuerdo	10	28,6	28,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 5

Los colaboradores de todos los niveles de la organización participan activamente en la formulación de los planes estratégicos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 40% de los encuestados se mostró neutral, lo que indica que una parte considerable de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre su nivel de participación en la formulación de los planes estratégicos. Un 28.6% estuvo de acuerdo, lo que sugiere que una proporción significativa de los encuestados percibe que hay cierta participación. Un 17.1% estuvo en desacuerdo, indicando que algunos colaboradores consideran que no se fomenta su participación en este proceso. Finalmente, un 14.3% estuvo totalmente de acuerdo, lo que refleja que una minoría considera que la participación de los colaboradores es activa y efectiva en la formulación de los planes estratégicos. Este patrón de respuestas sugiere que la participación activa de los colaboradores en la formulación de los planes estratégicos es limitada.

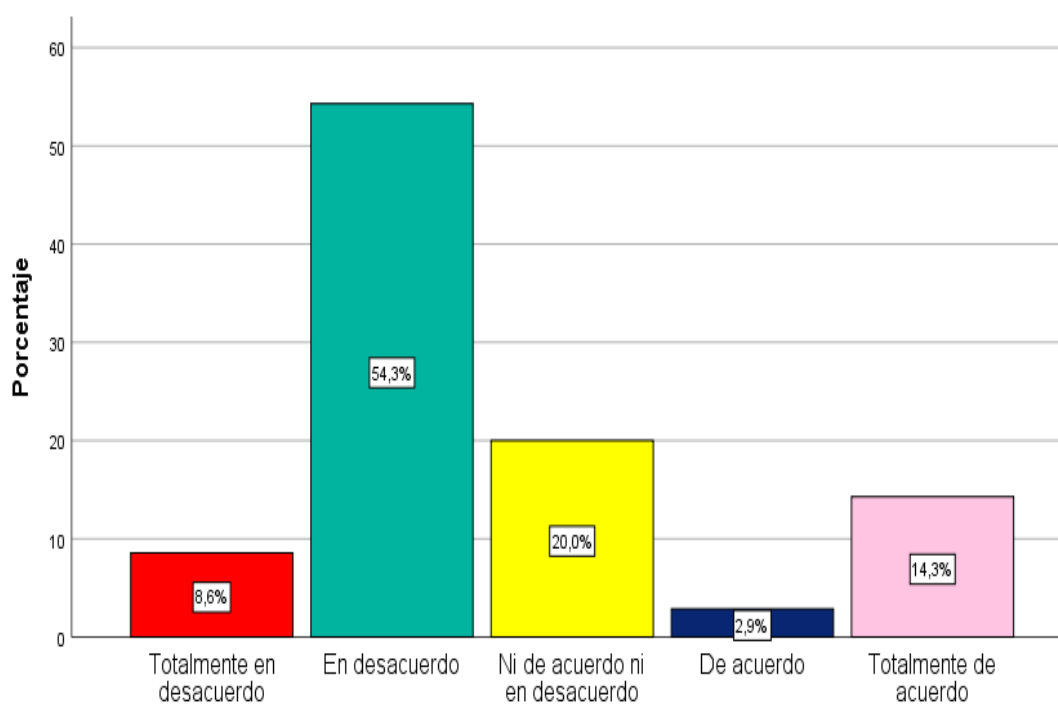
Tabla 8

Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomadas en cuenta en el proceso de planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
En desacuerdo	19	54,3	54,3	62,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	20,0	20,0	82,9
De acuerdo	1	2,9	2,9	85,7
Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
Válido Total	35	100,0	100,0	

Figura 6

Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomadas en cuenta en el proceso de planificación estratégica



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: un 54.3% de desacuerdo y un 8.6% totalmente en desacuerdo, que sugieren que la mayoría de los colaboradores no percibe que sus opiniones sean tomadas en cuenta de manera significativa en la formulación de los planes estratégicos. Además, el 20% neutral indica que una parte de los encuestados no tiene una postura definida, lo que podría reflejar falta de claridad en la comunicación sobre el proceso. Finalmente, la baja proporción de respuestas positivas (14.3% totalmente de acuerdo y 2.9% de acuerdo) refuerza la idea de que la participación activa de los colaboradores es limitada y no está lo suficientemente promovida dentro de la organización. Este patrón de respuestas revela una percepción generalizada de exclusión de los colaboradores en el proceso de planificación estratégica.

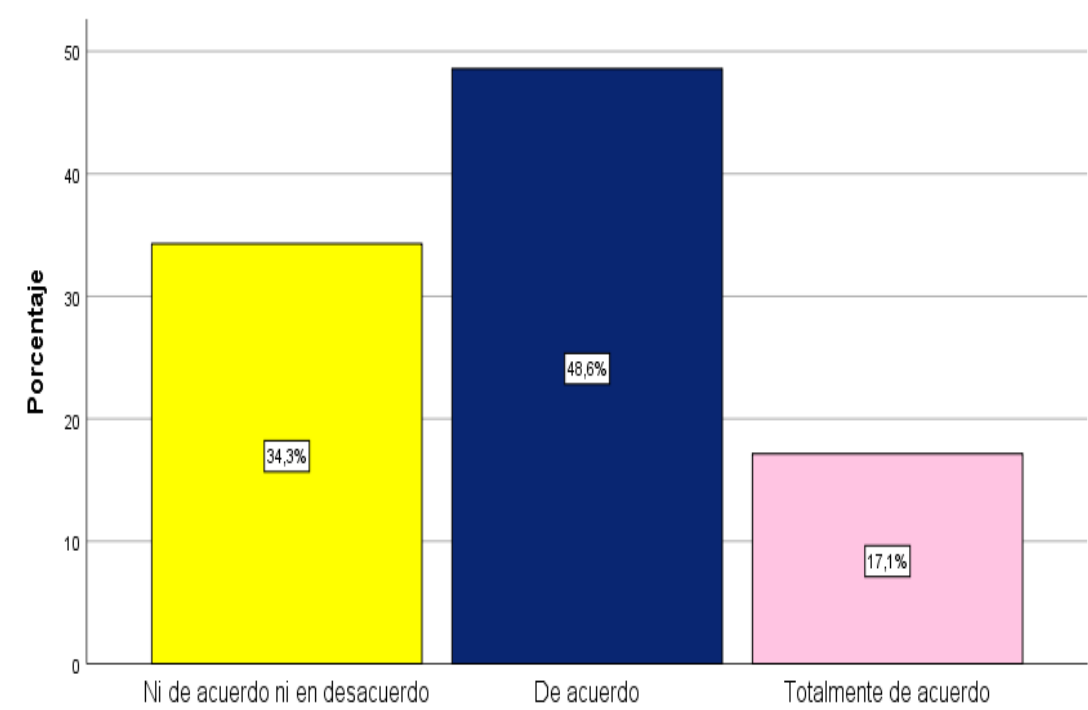
Tabla 9

La estructura organizacional está claramente definida, y todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	De acuerdo	17	48,6	48,6	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 7

La estructura organizacional está claramente definida, y todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 48.6% de los encuestados se mostró de acuerdo con esta afirmación, lo que refleja una percepción positiva mayoritaria sobre la claridad en la distribución de roles. Un 34.3% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una porción considerable de colaboradores no tiene una postura definida al respecto, posiblemente por falta de información o claridad adicional. Finalmente, un 17.1% se mostró totalmente de acuerdo, indicando un pequeño grupo que tiene una fuerte certeza sobre la estructura organizacional y sus responsabilidades dentro de ella. Según los resultados, se puede evidenciar que, aunque la mayoría de los colaboradores entiende sus roles hay un porcentaje considerable que no tiene una idea completamente clara.

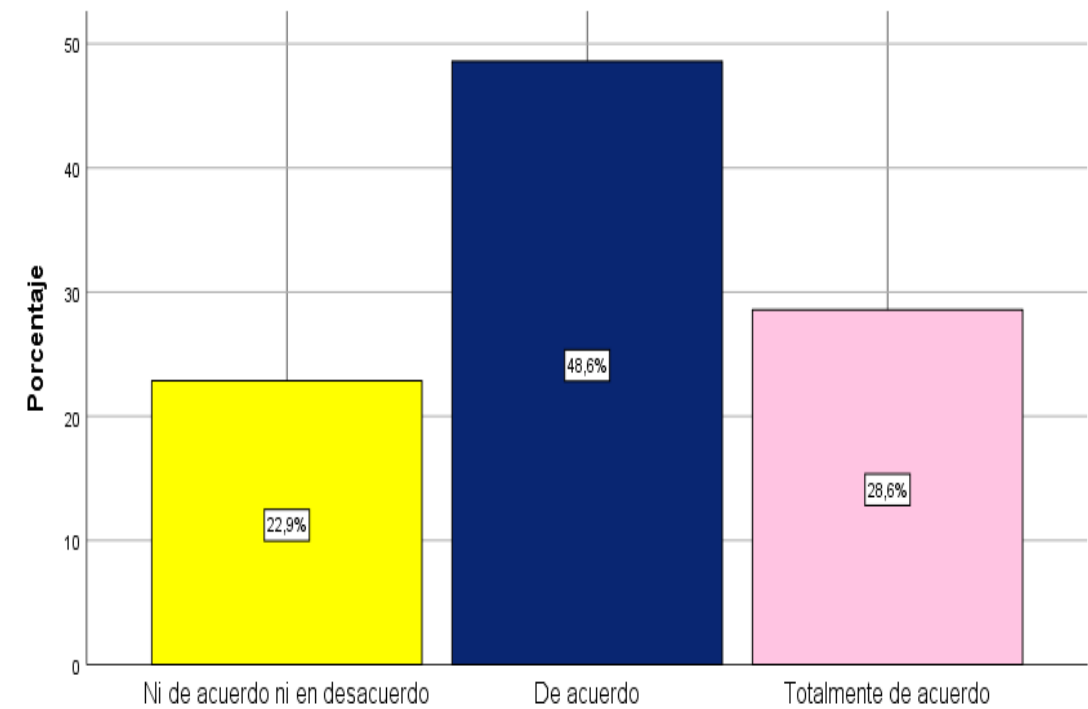
Tabla 10

Existe una jerarquía bien establecida que facilita la toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	17	48,6	48,6	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 8

Existe una jerarquía bien establecida que facilita la toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 48.6% de los encuestados se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa de colaboradores considera que la jerarquía dentro de la organización contribuye efectivamente a estos procesos. Un 28.6% se mostró totalmente de acuerdo, lo que refuerza la percepción positiva sobre la claridad y efectividad de la jerarquía establecida. Sin embargo, un 22.9% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una parte de los colaboradores no tiene una opinión clara o formada sobre este aspecto. Los resultados indican que, en general, la jerarquía dentro de la organización está bien definida y facilita la toma de decisiones y la comunicación. Sin embargo, hay un porcentaje significativo de colaboradores que permanece neutral respecto a su claridad.

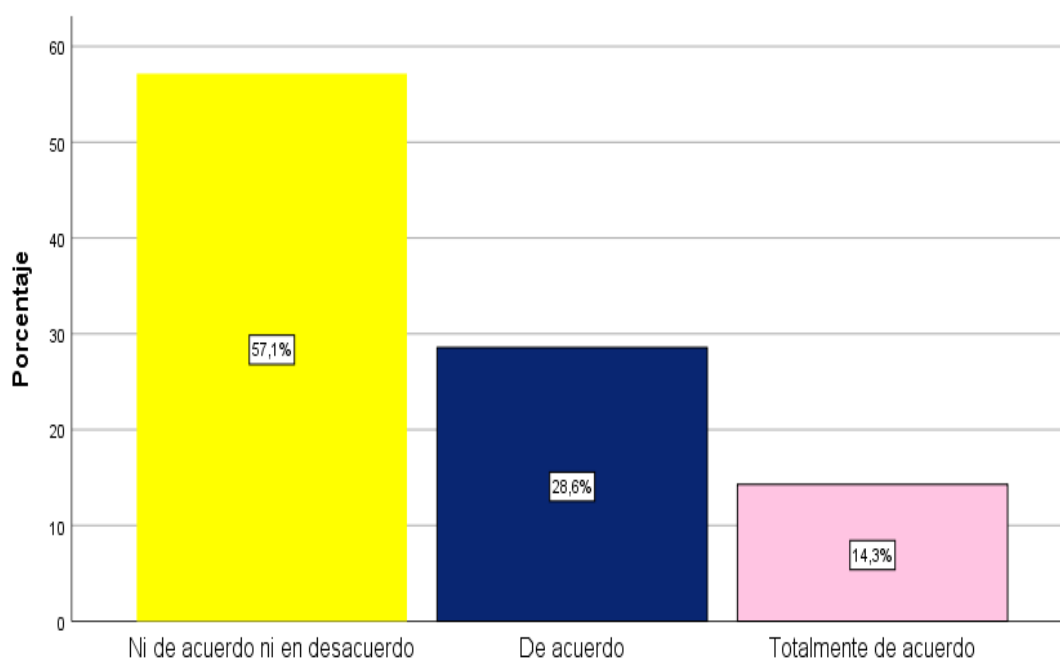
Tabla 11

Los recursos (humanos, financieros y materiales) se asignan de manera eficiente para cumplir con los objetivos de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	57,1	57,1
	De acuerdo	10	28,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 9

Los recursos (humanos, financieros y materiales) se asignan de manera eficiente para cumplir con los objetivos de la organización



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 57.1% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una gran parte de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre la eficiencia en la asignación de recursos o considera que esta es adecuada, pero sin un fuerte respaldo. Un 28.6% se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa ve positivamente la asignación de recursos para el cumplimiento de los objetivos. Finalmente, un 14.3% estuvo totalmente de acuerdo, lo que representa un grupo más pequeño que tiene una percepción firme y favorable sobre la eficiencia en este aspecto. Esto podría interpretarse como una falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre cómo se gestionan los recursos de la organización.

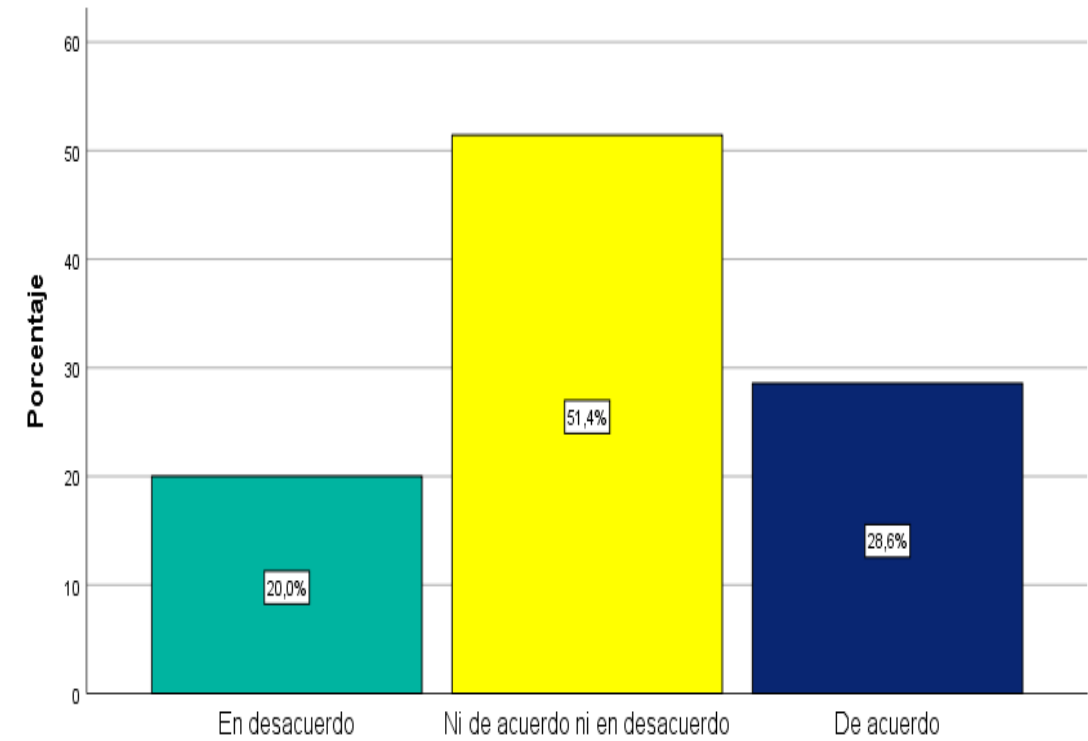
Tabla 12

La organización distribuye adecuadamente los recursos en las áreas que generan mayor impacto en su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	51,4	51,4	71,4
	De acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 10

La organización distribuye adecuadamente los recursos en las áreas que generan mayor impacto en su desempeño



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 51.4% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que más de la mitad de los colaboradores no tiene una opinión definida sobre la eficiencia en la asignación de recursos en áreas clave. Un 28.6% se mostró de acuerdo, indicando que una proporción significativa percibe una distribución adecuada de los recursos en las áreas de mayor impacto. Sin embargo, un 20% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte de los colaboradores considera que los recursos no se están asignando de manera efectiva en las áreas que más contribuyen al desempeño de la organización. Esto podría reflejar una falta de información sobre cómo se toman estas decisiones y su impacto en el desempeño organizacional.

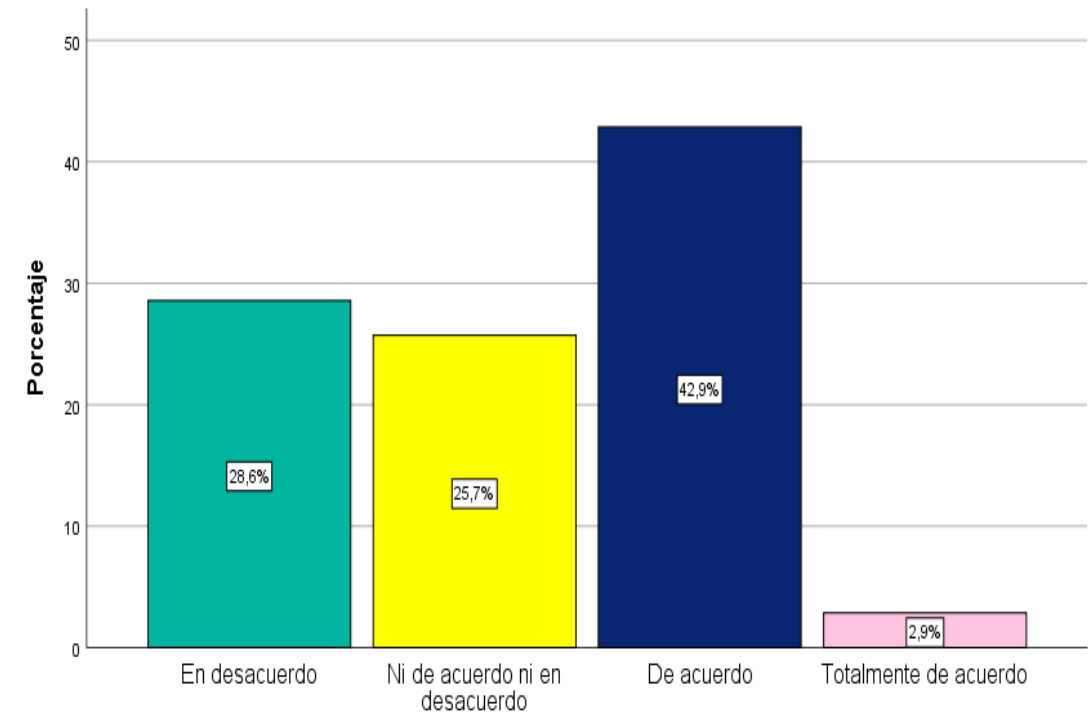
Tabla 13

Las diferentes áreas de la organización trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos comunes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	28,6	28,6	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,7	25,7	54,3
	De acuerdo	15	42,9	42,9	97,1
	Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 11

Las diferentes áreas de la organización trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos comunes



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 42.9% de los encuestados se mostró de acuerdo, lo que sugiere que una proporción considerable percibe que las áreas colaboran de manera efectiva. Sin embargo, un 28.6% respondió en desacuerdo, lo que indica que una parte significativa de los colaboradores considera que no existe una coordinación adecuada entre las áreas. Un 25.7% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja una postura neutral o incierta sobre la efectividad de la colaboración entre áreas. Finalmente, un pequeño 2.9% estuvo totalmente de acuerdo, indicando un grupo reducido que tiene una percepción muy positiva sobre la coordinación organizacional. En función a los resultados, podemos observar que existe un nivel moderado de coordinación entre áreas según los encuestados.

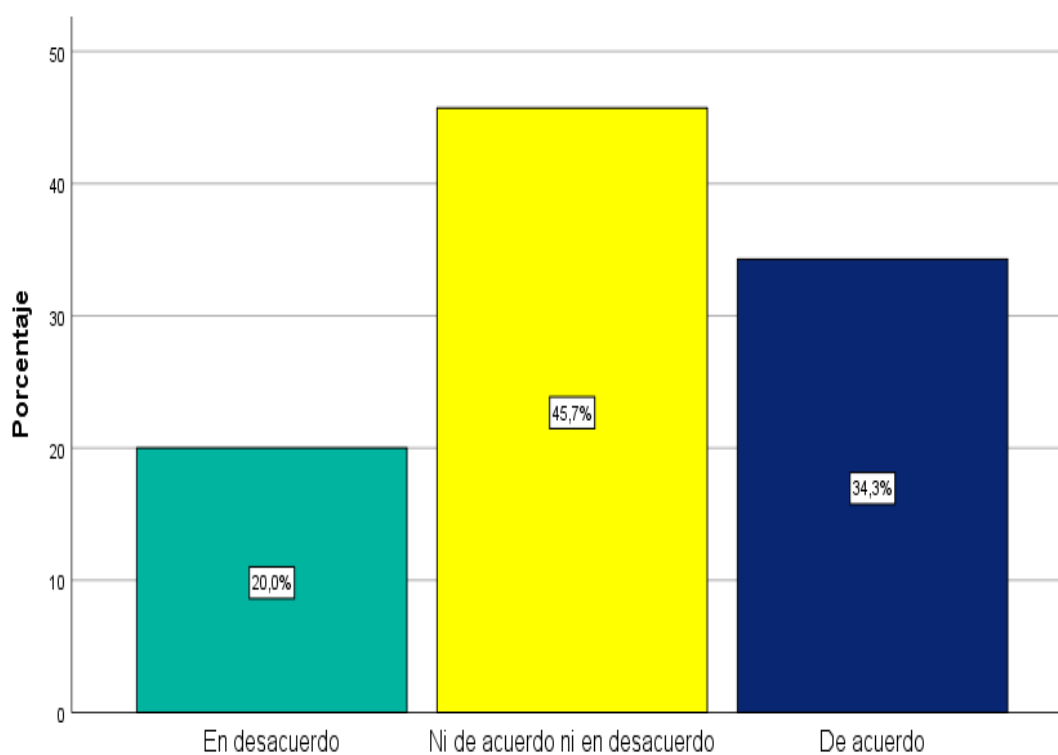
Tabla 14

Existe un flujo constante y efectivo de información entre las distintas áreas de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	45,7	45,7	65,7
	De acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 12

Existe un flujo constante y efectivo de información entre las distintas áreas de la organización



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 45.7% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una mayoría no tiene una opinión clara o definitiva sobre la efectividad del flujo de información. Un 34.3% se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa considera que existe un flujo constante y efectivo de información entre las áreas. Sin embargo, un 20% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte de los colaboradores percibe deficiencias en la comunicación interna y en la transmisión de información entre áreas. En función a los resultados, podemos observar que casi la mitad de los encuestados no tiene una postura clara, lo que podría reflejar una falta de visibilidad o una experiencia variable en cuanto a la fluidez de la comunicación dentro de la organización.

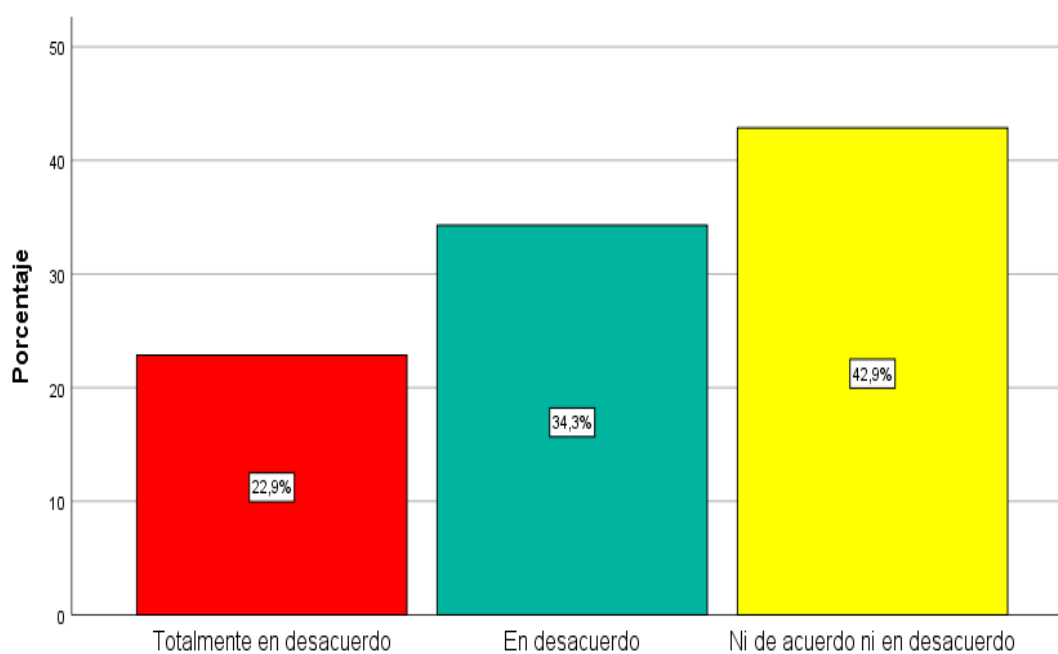
Tabla 15

Los líderes de la organización motivan y guían al equipo de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,9	22,9
	En desacuerdo	12	34,3	57,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 13

Los líderes de la organización motivan y guían al equipo de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 42.9% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una gran parte de los colaboradores no tiene una postura definida sobre la efectividad del liderazgo en cuanto a motivación y dirección. Un 34.3% se mostró en desacuerdo, lo que indica que una porción significativa percibe que los líderes no están cumpliendo de manera efectiva con su rol de motivar y guiar al equipo. Además, un 22.9% expresó estar totalmente en desacuerdo, lo que refleja un grupo que tiene una percepción muy negativa sobre la capacidad de los líderes para guiar al equipo hacia los objetivos. En función a los resultados, podemos observar que más de la mitad de los encuestados no percibe que los líderes motiven y guíen de manera efectiva al equipo para alcanzar los objetivos organizacionales.

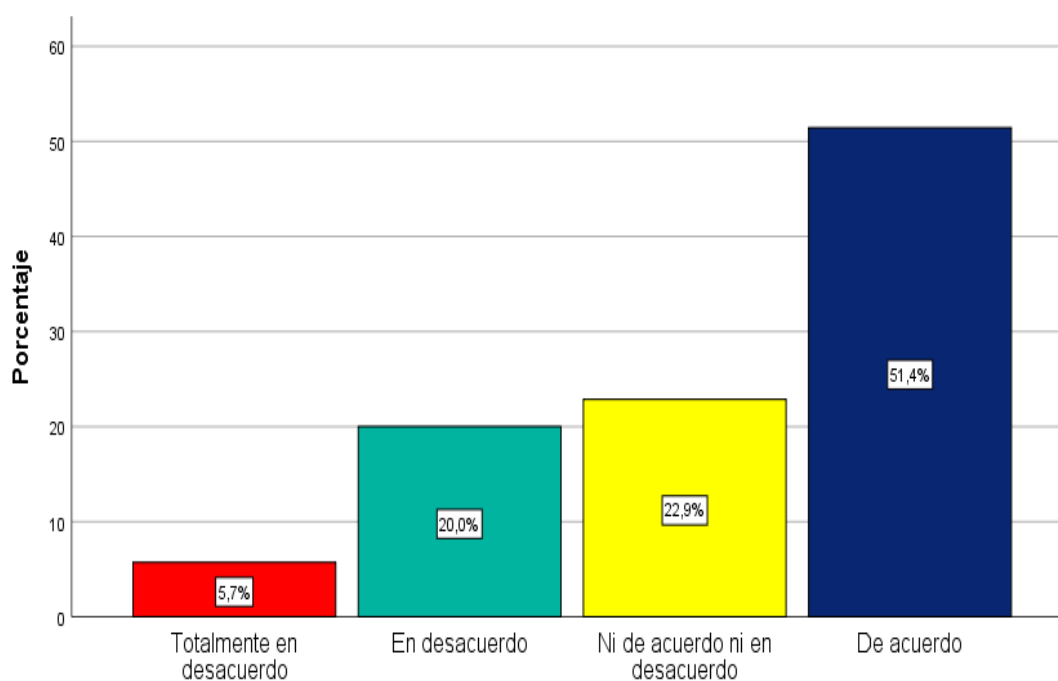
Tabla 16

El estilo de liderazgo fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta entre los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
En desacuerdo	7	20,0	20,0	25,7
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,9	22,9	48,6
De acuerdo	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 14

El estilo de liderazgo fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta entre los colaboradores



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 51.4% de los encuestados respondió de acuerdo, lo que indica que más de la mitad de los colaboradores considera que el estilo de liderazgo contribuye positivamente a estas dinámicas. Un 22.9% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja una postura neutral o incierta sobre la relación entre el liderazgo y el ambiente de trabajo. Por otro lado, un 20% expresó estar en desacuerdo, sugiriendo que una parte de los colaboradores no percibe un ambiente positivo ni una comunicación abierta como resultado del estilo de liderazgo. Finalmente, un 5.7% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que representa un grupo pequeño que tiene una visión muy negativa sobre este aspecto del liderazgo. Según los resultados, podemos observar que la mayoría de los encuestados percibe que el estilo de liderazgo que fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta, lo que indica que los líderes están creando un entorno favorable.

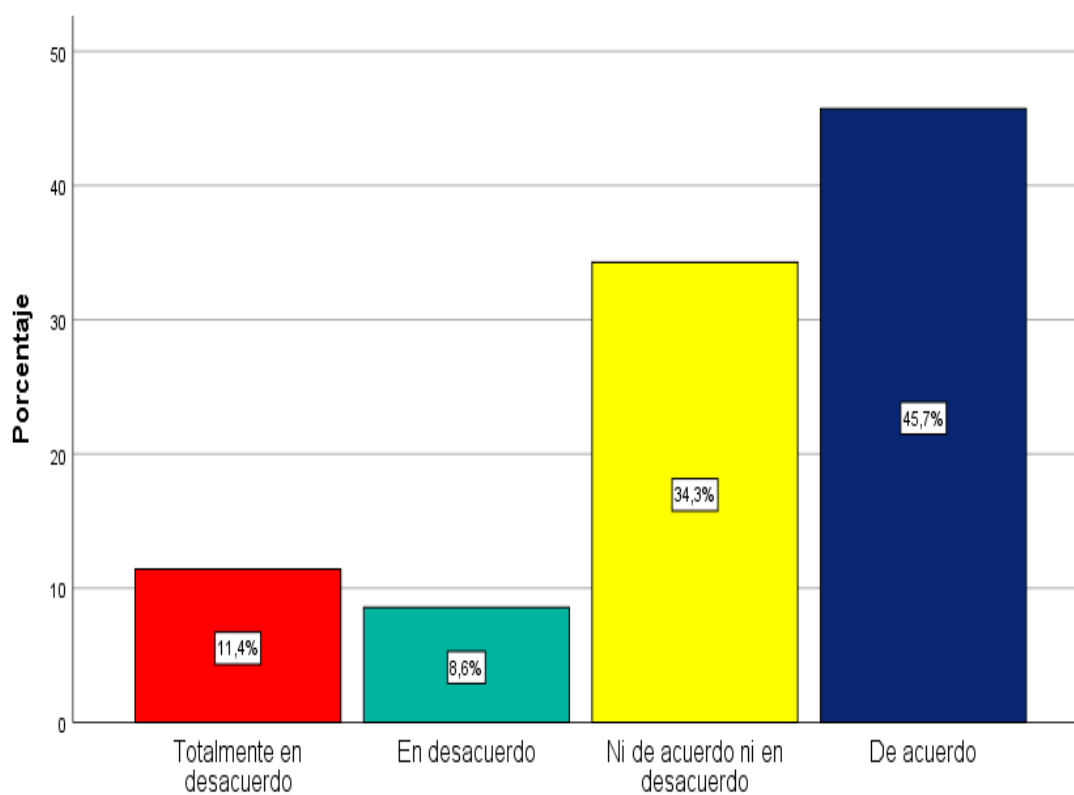
Tabla 17

Existe una comunicación clara y fluida entre los miembros de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34,3	34,3	54,3
	De acuerdo	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 15

Existe una comunicación clara y fluida entre los miembros de la organización



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 45.7% de los encuestados respondió de acuerdo, lo que indica que casi la mitad de los colaboradores percibe que la comunicación en la organización es adecuada. Un 34.3% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja una postura incierta respecto a la fluidez y claridad en la comunicación interna. Un 11.4% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que una pequeña porción de los colaboradores considera que la comunicación es deficiente. Finalmente, un 8.6% expresó estar en desacuerdo, lo que también indica una percepción negativa, aunque en menor medida. Según los resultados, podemos observar que la mayoría de los colaboradores percibe que hay una comunicación clara y fluida, pero también existe una proporción de respuestas neutrales y desacuerdo, que sugiere que no todos los miembros de la organización experimentan la misma calidad de comunicación.

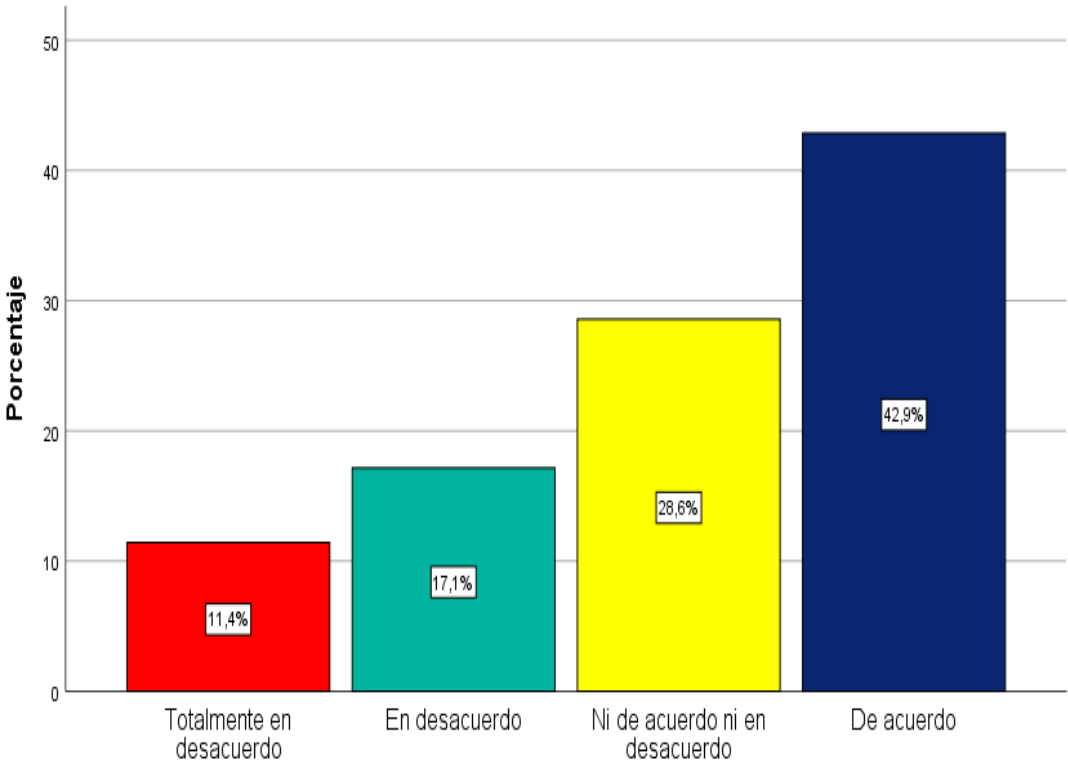
Tabla 18

Los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4
	En desacuerdo	6	17,1	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	28,6	57,1
	De acuerdo	15	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 16

Los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación



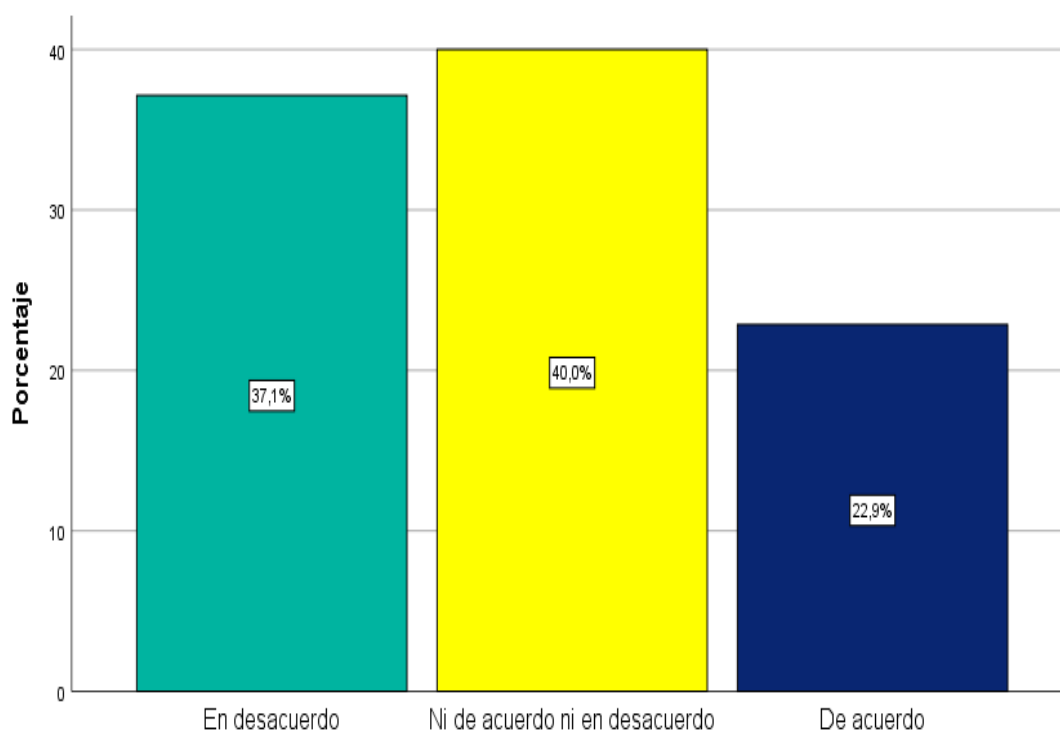
Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: El 42.9% de los encuestados respondió de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa percibe que los canales de comunicación son efectivos para este propósito. Un 28.6% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere una postura neutral o incierta respecto a la efectividad de estos canales. Un 17.1% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte de los colaboradores considera que los canales no son eficaces para compartir ideas o recibir retroalimentación. Finalmente, un 11.4% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que indica un grupo pequeño que percibe una deficiencia considerable en los canales de comunicación internos. En función a los resultados, podemos observar que un porcentaje significativo de los encuestados considera que los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación, lo que indica que, para una parte importante de los colaboradores, la comunicación interna está funcionando de manera adecuada.

Tabla 19*Los empleados se sienten motivados y comprometidos con las metas de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	37,1	37,1	37,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	77,1
	De acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 17*Los empleados se sienten motivados y comprometidos con las metas de la organización**Nota.* Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 40% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una gran parte de los colaboradores no tiene una postura clara respecto a su motivación y compromiso con las metas organizacionales. Un 22.9% se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción menor percibe un nivel adecuado de motivación y compromiso con los objetivos de la empresa. Sin embargo, un 37.1% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte significativa de los empleados no se siente motivada ni comprometida con las metas de la organización. Según los resultados, podemos observar que la mayoría de los empleados no se sienten completamente motivados ni comprometidos con las metas de la organización, lo que indica que los colaboradores no se sienten comprometidos con los objetivos estratégicos de la organización.

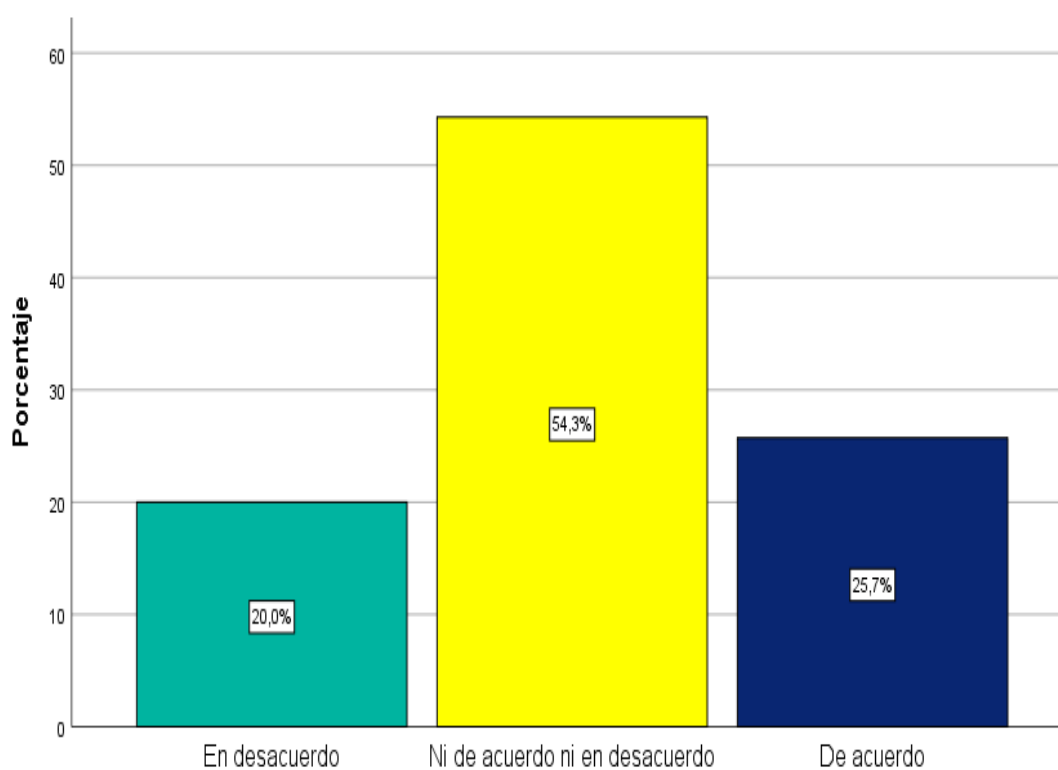
Tabla 20

Los colaboradores experimentan un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	54,3	54,3	74,3
	De acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 18

Los colaboradores experimentan un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral de la organización



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 54.3% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una parte considerable de los colaboradores tiene una postura neutral o incierta respecto a su nivel de satisfacción con el ambiente laboral. Un 25.7% se mostró de acuerdo, lo que indica que una porción significativa está satisfecha con el entorno de trabajo. Sin embargo, un 20% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte de los colaboradores no está conforme con el ambiente laboral. Según los resultados podemos observar que, aunque una parte de los colaboradores está satisfecha con el ambiente laboral, más de la mitad se muestra neutral o insatisfecha.

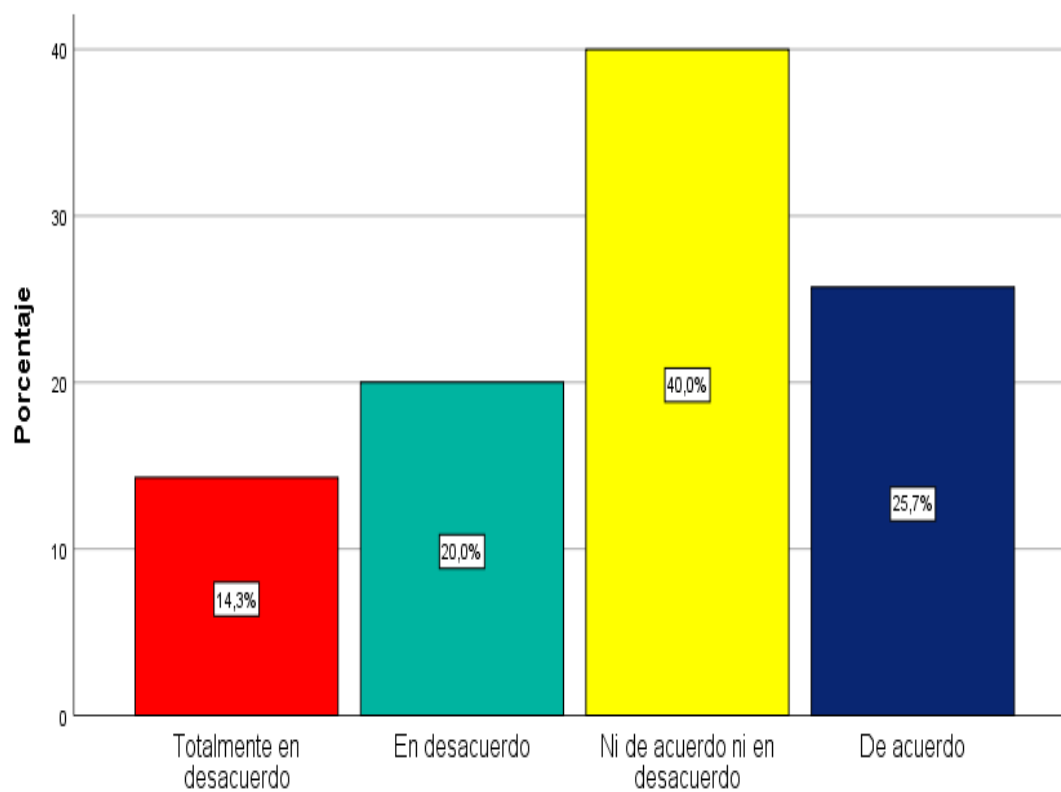
Tabla 21

El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera sistemática en función de los objetivos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
En desacuerdo	7	20,0	20,0	34,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	74,3
De acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 19

El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera sistemática en función de los objetivos organizacionales



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 40% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que una gran parte de los colaboradores no tiene una opinión clara o definida sobre cómo se evalúa su desempeño. Un 25.7% se mostró de acuerdo, lo que sugiere que una proporción significativa percibe que el desempeño se evalúa de manera alineada con los objetivos organizacionales. Sin embargo, un 20% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte de los colaboradores considera que la evaluación del desempeño no está bien alineada con los objetivos de la organización. Finalmente, un 14.3% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que indica que un grupo reducido tiene una visión muy negativa sobre la forma en que se evalúa el desempeño en relación con los objetivos organizacionales. Según los resultados podemos observar que la mayoría de los empleados no perciben que su desempeño se evalúe de manera sistemática y alineada con los objetivos organizacionales, lo que sugiere que el proceso de evaluación no es claro, consistente ni bien comunicado.

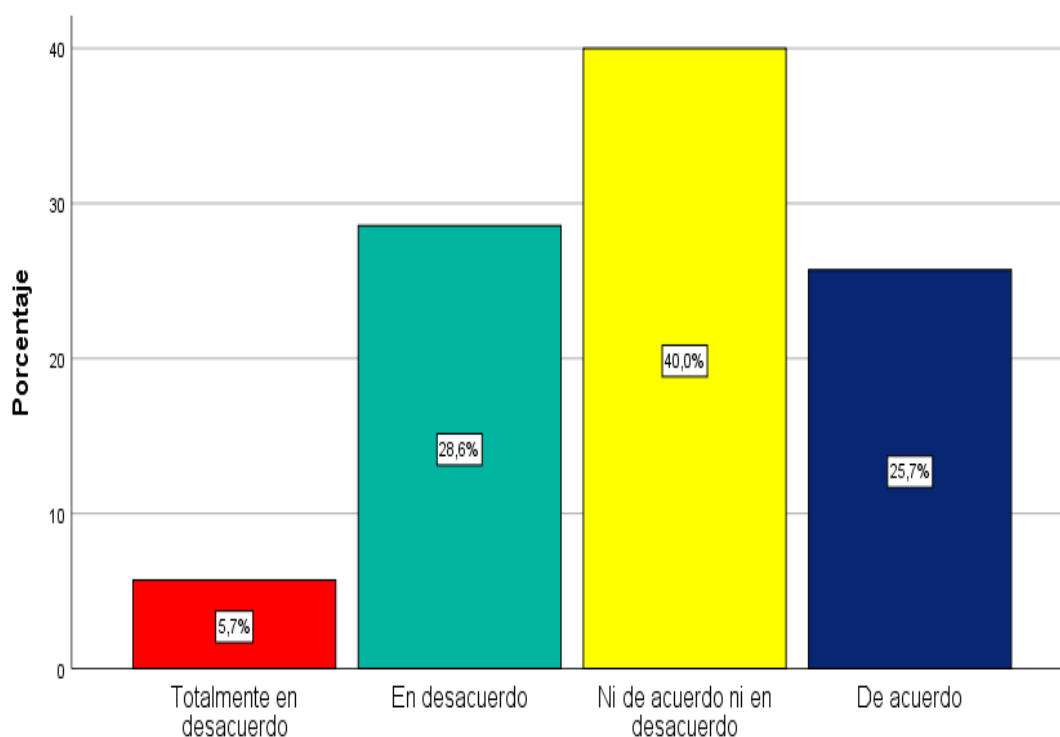
Tabla 22

La evaluación de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta el desarrollo profesional de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	10	28,6	28,6	34,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40,0	40,0	74,3
	De acuerdo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 20

La evaluación de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta el desarrollo profesional de los empleados



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 40% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una mayoría no tiene una postura definida sobre la efectividad de la evaluación de desempeño en estos aspectos. Un 25.7% se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa percibe que la evaluación de desempeño cumple con el objetivo de identificar áreas de mejora y fomentar el desarrollo profesional. Sin embargo, un 28.6% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte considerable de los colaboradores considera que este proceso no facilita el desarrollo ni la mejora. Finalmente, un 5.7% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que indica un grupo pequeño con una percepción muy negativa sobre la efectividad de la evaluación de desempeño en estos aspectos. Según estos resultados, podemos indicar que la mayoría de los empleados no perciben que la evaluación de desempeño esté facilitando la identificación de áreas de mejora ni apoyando su desarrollo profesional, lo que puede indicar que el proceso de evaluación no está siendo comunicado de manera efectiva.

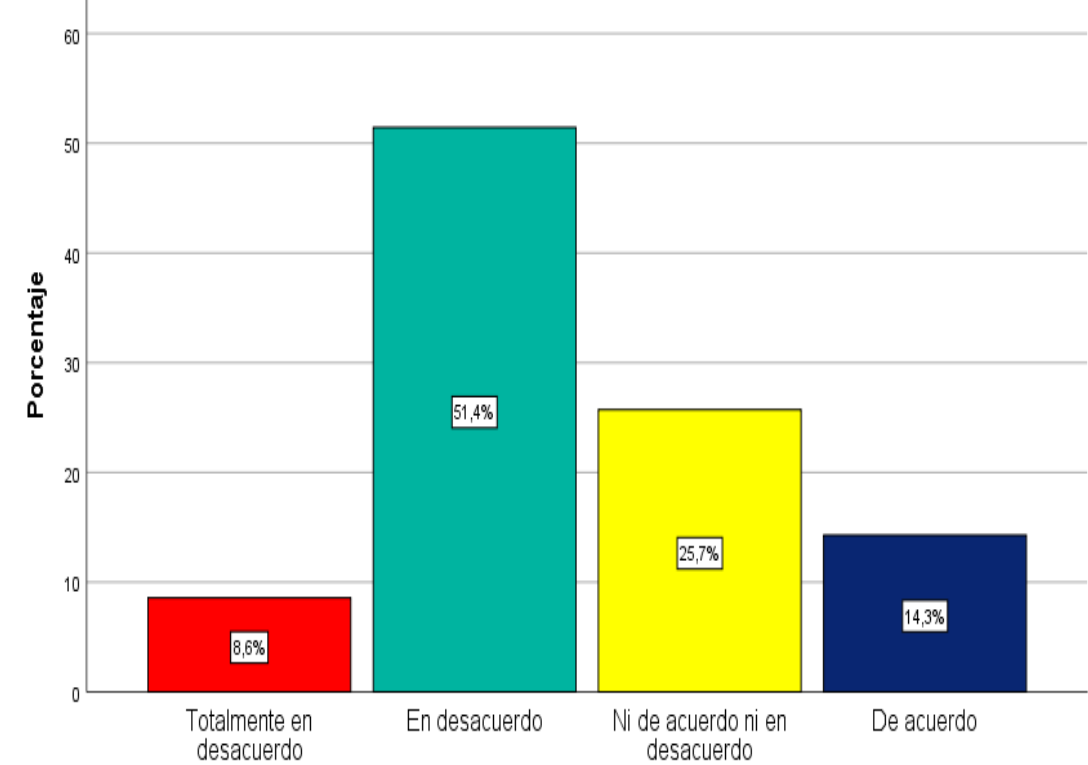
Tabla 23

La organización sigue estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6
	En desacuerdo	18	51,4	60,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,7	85,7
	De acuerdo	5	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Figura 21

La organización sigue estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 51.4% de los encuestados respondió en desacuerdo, lo que indica que una gran parte de los colaboradores considera que los estándares de calidad y eficiencia no se siguen rigurosamente en la organización. Un 25.7% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que refleja una postura neutral o incierta respecto al cumplimiento de estos estándares. Un 14.3% expresó estar de acuerdo, lo que sugiere que una pequeña porción percibe que la organización sigue adecuadamente estos estándares. Finalmente, un 8.6% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que indica que un grupo reducido tiene una visión muy negativa sobre la adherencia de la organización a los estándares de calidad y eficiencia. Según los resultados, una proporción mayoritaria de los encuestados no cree que la organización siga estrictamente los estándares de calidad y eficiencia, lo que sugiere que no todos los estándares se están cumpliendo de manera clara.

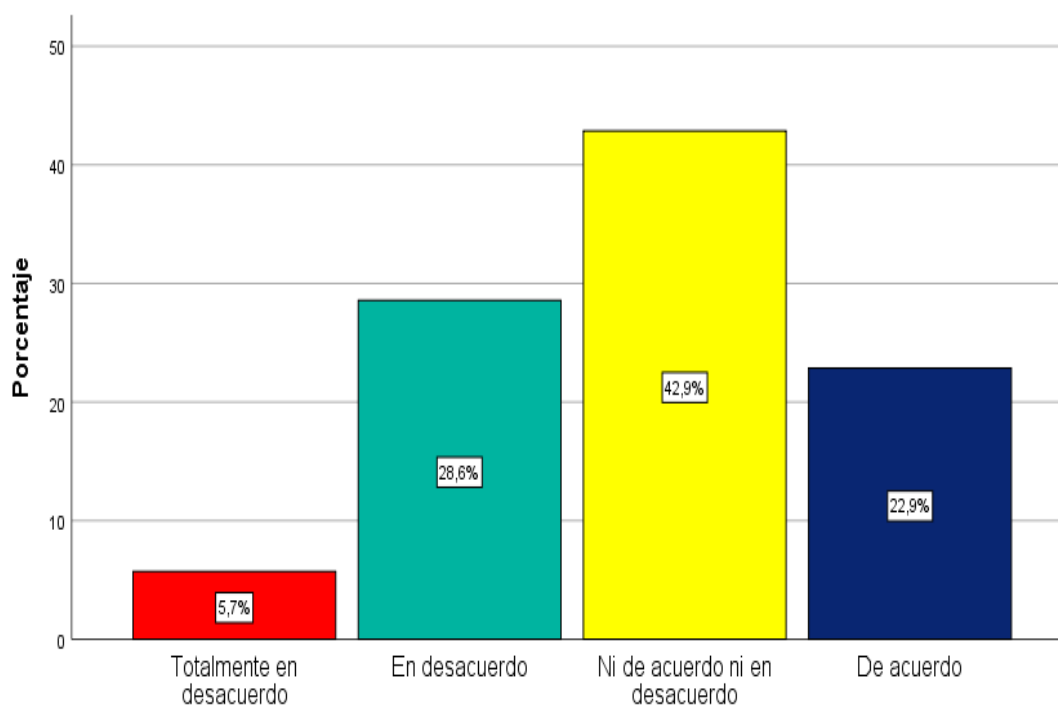
Tabla 24

Existe un alto nivel de cumplimiento de los estándares internos y externos que regulan las actividades de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
En desacuerdo	10	28,6	28,6	34,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	42,9	42,9	77,1
De acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Figura 22

Existe un alto nivel de cumplimiento de los estándares internos y externos que regulan las actividades de la organización



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 42.9% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una gran parte de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre el cumplimiento de estos estándares. Un 22.9% se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa percibe un buen nivel de cumplimiento de los estándares regulatorios. Sin embargo, un 28.6% expresó estar en desacuerdo, lo que refleja que una parte importante de los colaboradores considera que los estándares no se están cumpliendo adecuadamente. Finalmente, un 5.7% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que indica un pequeño grupo que tiene una percepción muy negativa sobre el cumplimiento de estos estándares. Según los resultados, se muestra que los estándares internos y externos no se están cumpliendo adecuadamente, probablemente debido a dificultades en su aplicación. Esto indica que los empleados pueden no estar bien informados o comprometidos con las normativas.

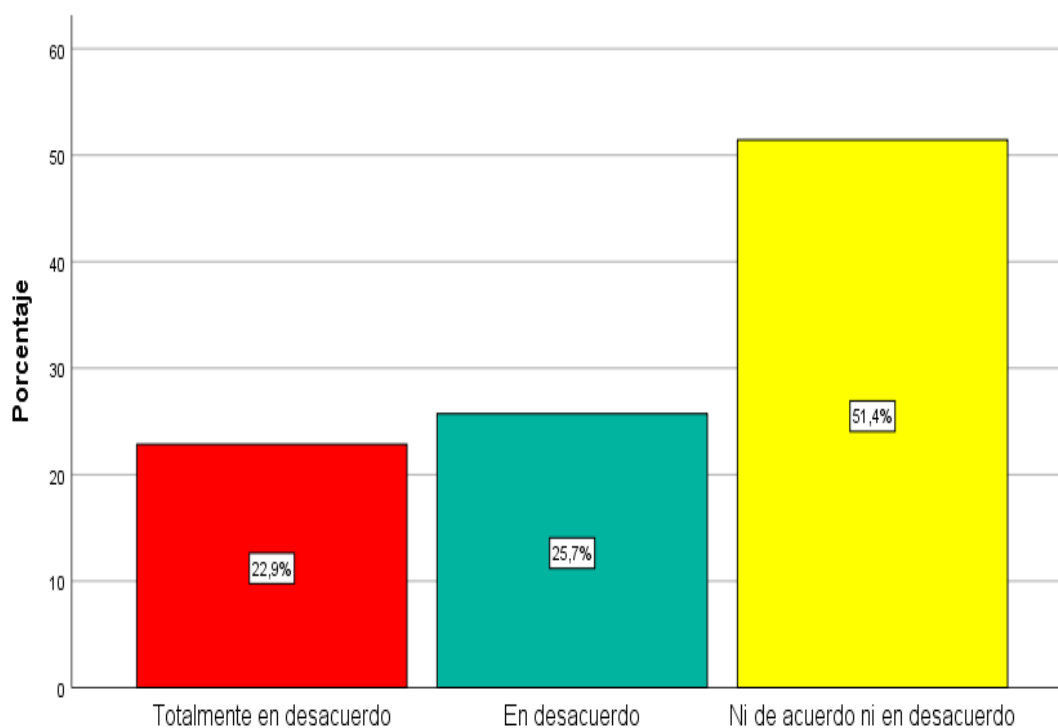
Tabla 25

Las decisiones en la organización se toman con base en datos cuantitativos y cualitativos relevantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	En desacuerdo	9	25,7	25,7	48,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 23

Las decisiones en la organización se toman con base en datos cuantitativos y cualitativos relevantes



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 51.4% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de los colaboradores no tiene una opinión clara o definida sobre si las decisiones se toman de manera fundamentada en datos. Un 25.7% se mostró en desacuerdo, lo que sugiere que una parte significativa percibe que las decisiones no se basan adecuadamente en datos cuantitativos y cualitativos relevantes. Finalmente, un 22.9% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que refleja que una porción considerable tiene una visión muy negativa respecto al uso de datos cuantitativos y cualitativos dentro de la organización. Según los resultados muestran que muchos empleados no perciben que las decisiones en la organización se basen en datos claros y relevantes, lo que puede generar desconfianza e incertidumbre. Además, la mayoría de las respuestas neutrales indican que los colaboradores no están completamente informados sobre cómo se toman esas decisiones.

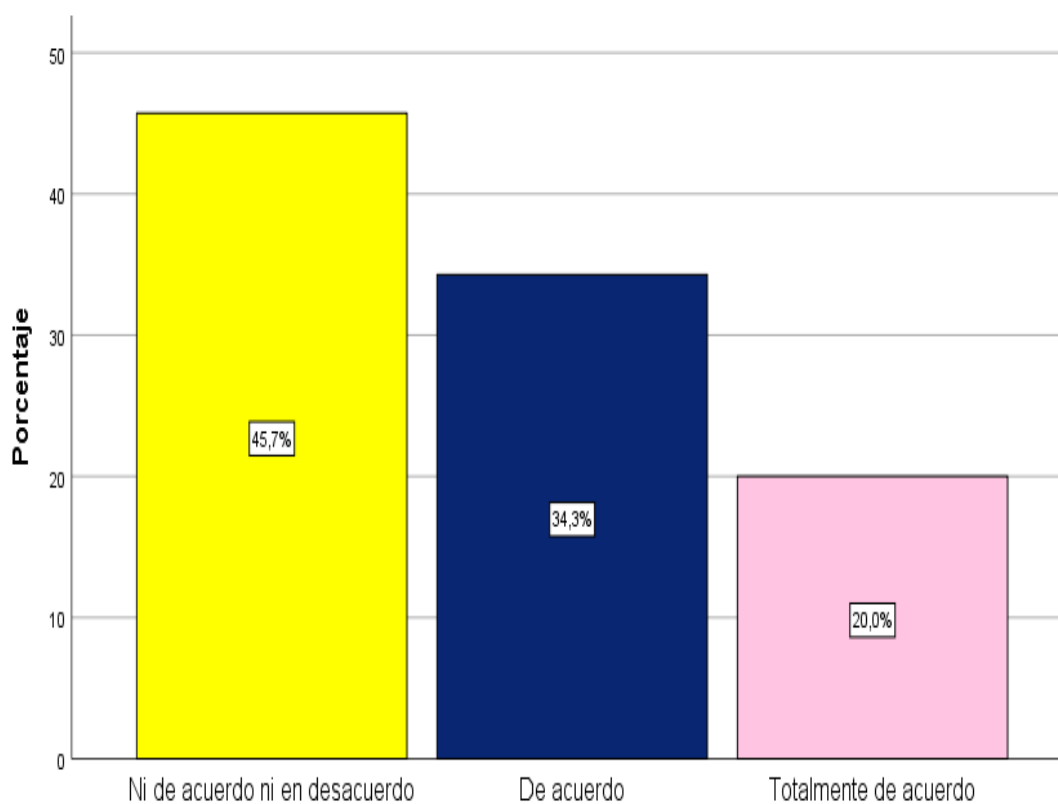
Tabla 26

Se recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones bien fundamentadas y eficaces

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	45,7	45,7	45,7
	De acuerdo	12	34,3	34,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 24

Se recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones bien fundamentadas y eficaces



Nota. Encuesta 2024.

Interpretación

Ante la interrogante, los resultados fueron los siguientes: el 45.7% de los encuestados respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que una gran parte de los colaboradores no tiene una opinión clara o definida sobre la efectividad de la recopilación y análisis de información en la toma de decisiones. Un 34.3% se mostró de acuerdo, lo que indica que una proporción significativa percibe que la organización recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones. Finalmente, un 20% estuvo totalmente de acuerdo, lo que refleja un grupo que tiene una percepción muy positiva sobre la capacidad organizacional para tomar decisiones basadas en información adecuada. Según los resultados muestran que, aunque una parte de los empleados considera que la información usada para la toma de decisiones es adecuada, una porción significativa no tiene la misma percepción. Esto podría sugerir que no todos los colaboradores están al tanto de los procesos de recopilación y análisis de datos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- De acuerdo al objetivo general, analizar cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, los resultados que se han obtenido a través de la encuesta es que, los colaboradores en un 45.7% (tabla 3) muestran estar en ni acuerdo ni desacuerdo sobre los objetivos estratégicos de la organización, por otra parte, el 48.6% (tabla 9) muestran estar de acuerdo con la estructura orgánica porque consideran que esta claramente definido ya que a través de ello todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades, asimismo, el 51.4% (tabla 16) indican estar de acuerdo que a través de un buen estilo de liderazgo se puede fomentar un ambiente de trabajo adecuado y que la comunicación permite ser más abierta entre todos los trabajadores. Dicho resultado podemos contrastar con la investigación desarrollada por Leonardo (2024), quien llega a concluir que la gestión administrativa se caracteriza por establecer de manera eficiente criterios de planeación, organización, dirección y control y a través de ello los trabajadores mejoran su rendimiento para proporcionar un servicio adecuado. En ese sentido se puede decir concluir en que la gestión administrativa es fundamental para el desarrollo empresarial, ya que facilita la organización y optimización de recursos, la implementación de políticas eficientes y la promoción de un entorno favorable para el crecimiento y fortalecimiento de la Cámara de Comercio.
- Con respecto al objetivo específico 1, analizar cómo es la planeación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, en los resultados obtenidos se muestran un 48.6% (tabla 4) estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre los objetivos estratégicos de la Cámara sobre la misión y visión que tiene a largo plazo, además, el 45.7% (tabla 6) indican estar en desacuerdo sobre si los planes estratégicos se adaptan a las necesidades emergentes y los cambios internos que se pueden producir dentro de la Cámara de Comercio. Estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Intriago (2023), quien concluye que

se deben establecer estrategias de acuerdo con las necesidades requeridas en la gestión administrativa, ya que, a través de ellas, se facilita que se establezcan y alineen los objetivos con la finalidad de generar una cultura adecuada entre todos los colaboradores. En ese contexto, la planeación es muy importante porque facilita la evaluación de resultados, asegurando que las metas institucionales se alcancen de manera efectiva y alineada con las necesidades del entorno de la Cámara de Comercio.

- Con respecto al objetivo específico 2, analizar cómo es la organización en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, los resultados que se han obtenido son que un 48.6% (tabla 10) indican estar de acuerdo sobre la jerarquía que se encuentra bien establecida y que esto facilita a la comunicación y a la toma de decisiones, por otra parte, un 42.9% (tabla 13) indican estar de acuerdo con que las diferentes áreas trabajen de manera coordinada y que esto permita que se logren los objetivos específicos. Estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollada por Montes (2023), quien concluye que a través del diseño de la gestión administrativa realizado para la empresa indica que deben ser alineadas a los planteamientos que se ha realizado porque ello hace a que se logren los objetivos organizaciones de manera eficiente. Por lo tanto, una adecuada organización es esencial para garantizar el buen funcionamiento de la institución y la eficiencia en la ejecución de sus actividades. Una estructura organizativa clara y bien definida permite optimizar los recursos humanos y materiales, facilitando la toma de decisiones y la implementación de proyectos que benefician a todos de la organización.
- Con respecto al objetivo específico 3, analizar cómo es la dirección en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, en los resultados que se han obtenido en un 45.7% (tabla 17) indican estar de acuerdo que debe haber una comunicación clara y fluido entre todos de la organización, asimismo, el 42.9% (tabla 18) indican estar de acuerdo sobre los canales de comunicación que se cuenta son efectivos para que se compartan ideas entre todos y de acuerdo a ello se realizan la

retroalimentación. Estos resultados podemos contrastar con la investigación elaborada por Guillén (2022), quien en su conclusión resalta que la gestión administrativa se basa en realizar un análisis profundo del mercado y esto se debe ajustar a la producción que se realiza. En ese contexto, la dirección es fundamental para guiar la institución hacia el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo del sector empresarial local. Un liderazgo sólido y visionario permite establecer estrategias claras, tomar decisiones informadas y coordinar de manera eficiente los esfuerzos de las diferentes áreas de la Cámara de Comercio.

- Con respecto al objetivo específico 4, analizar cómo es el control en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, en los resultados obtenidos un 40% (tabla 21) indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el desempeño de los colaboradores que se evalúa de manera sistemática, por otra parte, el 42.9% (tabla 24) indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la existencia del alto nivel de cumplimiento de los estándares internos o externos que regulan a la organización. Estos resultados podemos contrastar con la investigación elaborado por Barrueto (2021), quien llega a concluir que se debe realizar los diagnósticos adecuados de las áreas con la finalidad de prever problemáticas que pueden suceder con la empresa ya que esto ayuda en que se disminuya los costos. En ese sentido, el control es esencial para asegurar que las actividades y recursos de la institución se utilicen de manera eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos establecidos.

CONCLUSIONES

- Se analizó cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, donde se pudo evidenciar, en la tabla 3, que un 45.7% manifiestan estar ni de acuerdo ni desacuerdo sobre los objetivos estratégicos de la organización. Por otra parte, en la tabla 9 el 48.6% muestra estar de acuerdo con la estructura orgánica, lo que les permite a todos los colaboradores entender sus responsabilidades en función a su desempeño. El 51.4% de la tabla 16 indica estar de acuerdo en que, a través de un buen liderazgo, se puede fomentar un ambiente de trabajo agradable, y en la tabla 23, el 51.4% indica estar en desacuerdo con que la organización siga estrictamente el cumplimiento de los estándares de calidad en todos los procesos. Por lo tanto, la gestión administrativa en la Cámara de Comercio aún presenta deficiencias, por lo que se debe mejorar con la finalidad de que todas las operaciones se realicen de manera eficiente.
- Se analizó cómo es la planeación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024. Aún se deben realizar mejoras, lo cual se evidencia en la tabla 4, donde un 34.3% están en desacuerdo con que los objetivos organizacionales estén alineados con la misión y visión de la organización. Además, en la tabla 6, un 45.7% indica estar en desacuerdo con los planes estratégicos, ya que muchas veces no se adaptan a las necesidades emergentes. Por lo tanto, las planificaciones que se realicen deben estar acorde con las necesidades y los objetivos institucionales, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a todos los usuarios y, a su vez, generar un ambiente agradable entre todos los colaboradores.
- Se analizó cómo es la organización en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, y se encontró que está bien estructurada. Según la tabla 10, el 48.6% indica estar de acuerdo con la jerarquía establecida, ya que esto facilita una mejor comunicación entre los trabajadores. Asimismo, en la tabla 13, el 42.9% indica estar de acuerdo en que todos deben trabajar de manera coordinada. Dicha comunicación

contribuye a que se trabaje de manera articulada y alineada con los objetivos institucionales.

- Se analizó cómo es la dirección en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, y si se desarrolla adecuadamente, lo cual se refleja en la tabla 17, donde el 45.7% indica estar de acuerdo en que la comunicación debe ser clara y concisa entre todos los miembros de la organización. Asimismo, en la tabla 18, el 42.9% también indica estar de acuerdo en que se cuente con canales de comunicación efectivos, ya que esto ayuda a trasladar la información en menor tiempo, y mediante ello, todos pueden estar al tanto de los acontecimientos que ocurren en la Cámara de Comercio.
- Se analizó cómo es el control en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024, y se encontró que para los colaboradores es deficiente. Esto se refleja en la tabla 21, donde un 40% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la evaluación del desempeño que se realiza. Por otra parte, en la tabla 24, un 28.6% indica estar en desacuerdo con el cumplimiento de los estándares de control interno, ya que esto ayuda a regular las actividades de todos los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos y gerente de la institución, mediante la planeación revisar y ajustar periódicamente sus planes estratégicos en función a los cambios del entorno a tiempo.
- Se recomienda al gerente de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco respecto a la dimensión planeación en que se debe de promover los planes estratégicos de la organización que se adapten adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos.
- Se recomienda al gerente de la institución respecto a la dimensión planeación en que las opiniones y sugerencias de los colaboradores sean tomados en cuenta durante el proceso de la planificación estratégica.
- Se recomienda al gerente de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco respecto a la dimensión control en que la organización siga estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, P. K., Shepherd, C. D., Ramos, L. y Ramos, C. (2012). *Administración de la innovación*. Editorial Pearson. https://www.academia.edu/36127513/Administracion_de_la_Innovacion_K_Ahmed
- Arguello, A. M., Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V. y Torres, L. H. (2020). *Administración de empresas, elementos básicos*. Editorial The Authors. <https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Barrueto, F. J. (2021). *Mejoramiento de la gestión administrativa de producción administrativa de producción para reducir costos operativos en la empresa Amir EIRL El Porvenir-2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63440/Barrueto_VFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- David, F. R. (2013). *Administración estratégica: decimocuarta edición*. Editorial Pearson. https://www.academia.edu/44004453/ADMINISTRACION_ESTRATEGICA_Decimocuarta_edicion
- Grande, E. y Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Editorial ESIC. https://books.google.com.pe/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Guillén, W. E. (2022). *Análisis de la gestión administrativa en la Empresa Transprocal SRL, del distrito de Carhuaz, Ancash 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33460/Guillen%20Go%c3%b1ez%2c%20Wuendy%20Esmeralda%20%28restringido%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20B>

artista-

Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hitt, M. A., Duane, R. y Hoskisson, R. E. (2015). *Administración estratégica: competitividad y globalización: conceptos y casos*. Editorial Cengage Learning.

https://www.academia.edu/44454164/Edici%C3%B3n_COMPETITIVIDAD_Y_GLOBALIZACI%C3%93N_CONCEPTOS_Y_CASOS_Revisi%C3%B3n_t%C3%A9cnica

Intriago, R. A. (2023). *Gestión administrativa para la cadena de suministros en empresas importadoras de máquinas y repuestos* [Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6331/1/TM-ULVR-0615.pdf>

Jacques, L., Cisneros, L. F. y Mejía-Morelos, J. H. (2011). *Administración de pymes: emprender, dirigir y desarrollar empresas*. Editorial Pearson.
https://www.academia.edu/760115/FILION_L_J_CISNEROS_L_F_MEJIA_MORELOS_J_H_2011_Administraci%C3%B3n_de_Pymes_Emprender_Dirigir_y_Developar_Empresas_Creation_Management_and_Development_processes_in_Small_and_Medium_Size_Enterprises_Pearson_Prentice_Hall_1a_Ed_pp_536_Mexico_ISBN_978_607_32_0678_5

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Editorial Mc Graw Hill.
https://www.academia.edu/14776670/Administracion_Una_Perspectiva_Global_y_Empresarial_14_edi_Koontz

Leonardo, C. D. (2024). *Gestión administrativa en la empresa distribuidora El Hermano Pablo SCRL. - Huánuco 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5153/Le>

onardo%20Beltran%2c%20Carlos%20Dante.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López-López, A., Peña-Camarena, J., Cristóbal-Lobatón, I., Espinoza-Chávez, L. y Saldaña-Carrión, C. (2022). Análisis de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 302, Leoncio Prado. *Revista Gaceta Científica*, 8(3), 135-140. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1708>

Mendivel, R. K., Lavado, C. S. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Montes, N. M. (2023). *Implementación de la gestión administrativa en la empresa Inversiones Fasalen SAC – Huánuco, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5192/Montes%20G%c3%b3mez%2c%20Nataly%20Margareth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo*. Editorial Pearson. https://www.academia.edu/12705991/Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo

Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. <https://www.coursehero.com/file/p3idggh/Murillo-Hern%C3%A1ndez-W-2007-La-investigaci%C3%B3n-cient%C3%ADfica-Obtenido-en-Enero-2008/>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Editorial Ediciones de la U. https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigaci%C3%B3n.pdf

- Robbins, E. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Editorial Pearson.
<https://www.scribd.com/document/328194717/Robbins-S-P-y-Coulter-M-2010-Administracion-10-ed-Mexico-Pearson-pdf>
- Roque, C. (2024). Relevancia de la gestión administrativa empresarial. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 27(53), 405-427.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/28392/21060>
- Thompson, A. A., Gamble, J. E., Peteraf, M. A. y Strickland, A. J. (2012). *Administración estratégica*. Editorial MC Graw Hill.
https://www.academia.edu/91551511/Administraci%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica_Thompson_Peteraf_Gamble_y_Strickland

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Paredes Campos, K. (2025). *Análisis de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Análisis de la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?	Objetivo general: Analizar cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.	Variable Única: Gestión administrativa.	Tipo de investigación: Aplicada.
Problemas específicos: ➤ ¿Cómo es la planeación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024? ➤ ¿Cómo es la organización en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024? ➤ ¿Cómo es la dirección en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024? ➤ ¿Cómo es el control en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024?	Objetivos específicos: ➤ Analizar cómo es la planeación en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024. ➤ Analizar cómo es la organización en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024. ➤ Analizar cómo es la dirección en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024. ➤ Analizar cómo es el control en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.	Dimensiones ✓ Planeación. ✓ Organización. ✓ Dirección. ✓ Control.	Nivel de investigación: Descriptivo.
			Diseño de la investigación: No experimental de corte transaccional.
			Población: 35 colaboradores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.
			Muestra: 35 colaboradores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.
			Técnica: Encuesta.
			Instrumento: Cuestionario.

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Planeación	- Definición y coherencia de los objetivos estratégicos - Adaptabilidad y revisión periódica de los planes
		- Integración de la participación colaborativa en la planeación: - Estructura organizacional clara.
	Organización	- Asignación adecuada de recursos. - Coordinación entre áreas.
	Dirección	- Estilo de liderazgo efectivo. - Comunicación interna.
		Motivación y satisfacción laboral.
		Evaluación del desempeño.
	Control	Cumplimiento de estándares.
		Toma de decisiones basada en datos.

ANEXO 3 CUESTIONARIO

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

Encuesta para los colaboradores de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco.

Objetivo: Analizar cómo es la gestión administrativa en la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, 2024.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN: PLANEACIÓN		RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos estratégicos de la organización son claramente definidos y comprensibles para todos los colaboradores.					
2	Los objetivos estratégicos de la organización están alineados con su misión y visión a largo plazo.					
3	La organización revisa y ajusta periódicamente sus planes estratégicos en función de los cambios en el entorno.					
4	Los planes estratégicos de la organización se adaptan adecuadamente a las necesidades emergentes y cambios internos.					
5	Los colaboradores de todos los niveles de la organización participan activamente en la formulación de los planes estratégicos.					
6	Las opiniones y sugerencias de los colaboradores son tomadas en cuenta en el proceso de planificación estratégica.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
7	La estructura organizacional está claramente definida, y todos los colaboradores comprenden sus roles y responsabilidades.					
8	Existe una jerarquía bien establecida que facilita la toma de decisiones y la comunicación dentro de la organización.					
9	Los recursos (humanos, financieros y materiales) se asignan de manera eficiente para cumplir con los objetivos de la organización.					
10	La organización distribuye adecuadamente los recursos en las áreas que generan mayor impacto en su desempeño.					
11	Las diferentes áreas de la organización trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos comunes.					

12	Existe un flujo constante y efectivo de información entre las distintas áreas de la organización.					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
13	Los líderes de la organización motivan y guían al equipo de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales.					
14	El estilo de liderazgo fomenta un ambiente de trabajo positivo y una comunicación abierta entre los colaboradores.					
15	Existe una comunicación clara y fluida entre los miembros de la organización.					
16	Los canales de comunicación internos son efectivos para compartir ideas y retroalimentación.					
17	Los empleados se sienten motivados y comprometidos con las metas de la organización.					
18	Los colaboradores experimentan un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral de la organización.					
	DIMENSIÓN: CONTROL					
19	El desempeño de los colaboradores se evalúa de manera sistemática en función de los objetivos organizacionales.					
20	La evaluación de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta el desarrollo profesional de los empleados.					
21	La organización sigue estrictamente los estándares de calidad y eficiencia en todos sus procesos.					
22	Existe un alto nivel de cumplimiento de los estándares internos y externos que regulan las actividades de la organización.					
23	Las decisiones en la organización se toman con base en datos cuantitativos y cualitativos relevantes.					
24	Se recopila y analiza información adecuada para tomar decisiones bien fundamentadas y eficaces.					

Gracias por su participación.

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN



CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO
FUNDADA EL 30 DE AGOSTO DE 1925

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho

Huánuco, 26 de setiembre de 2024

OFICIO GERENCIA N° 093-2024-CCIHCO

Srta:
Katherine Magril Paredes Campos

Asunto: Autorización para la ejecución de la encuesta con fines de investigación académica.

Referencia: Solicitud con fecha 21 septiembre del 2024.

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia donde solicita autorización para la ejecución de la encuesta de investigación en nuestra institución, siendo la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco; en tal sentido, **AUTORIZO** la ejecución de la tesis con fines académicos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE HUÁNUCO
GERENTE
Dca. *[Firma]* Gerente

Jr. General Prado Nro 873
Telf. (062) 513532
Cel. 990291642

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL"

www.camarahunuco.org.pe
secretaria@camarahunuco.org.pe

ANEXO 5

PANEL FOTOGRÁFICO

