

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



TESIS

“La gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale - Frigocentro S.C.R.L – Huánuco 2024”

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

AUTOR: Guardia Cierto, Valeriano Eliot

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2024

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 Licenciado en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 61612941

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el
desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gestión pública	22498331	0000-0003-4952-780X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas del día 11 del mes de octubre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero
Mg. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 988-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE VALE – FRIGOCENTRO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2024"**, presentado por el Bachiller, **GUARDIA CIERTO, Valeriano Eliot**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobado con el calificativo cuantitativo de 14 (Catorce) y cualitativo de Supiciente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:30 horas del día 11 del mes de octubre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero

DNI: 41693326

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

PRESIDENTE

Mg. Keli Agui Esteban

DNI: 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

SECRETARIO

Mtra. Diana Huerto Orizano

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: VALERIANO ELIOT GUARDIA CIERTO, de la investigación titulada "La gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale - Frigocentro S.C.R.L – Huánuco 2024", con asesor WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2102-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

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

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

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

Huánuco, 16 de agosto de 2024



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

33. Guardia Cierto, Valeriano Eliot.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

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

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y por ser mi fuente constante de inspiración y fortaleza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinita misericordia, las constantes bendiciones, la fortaleza y la sabiduría necesaria que son fundamentales en mi vida y mi formación profesional.

Agradezco a mi padre el Sr. Primitivo Guardia Rojas y a mi madre Sra. Ilda Nila Cierito Gabriel por la educación, apoyo y confianza otorgada en todo momento.

Agradezco a mi novia Milendis Alania Atavillos por ser el apoyo incondicional en todo momento y por brindarme fortaleza.

Agradezco a mi Asesor MG. William Giovanni Linares Beraún por el asesoramiento oportuno y por la preocupación constante porque me enfoque en la culminación de la presente investigación.

Agradezco a mis hermanos que me apoyaron desde mi niñez hasta la actualidad.

Agradezco a la Universidad de Huánuco por bríndame la educación profesional mediante sus docentes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPITULO I.....	14
PROBLEMA DE LA 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	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO 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.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	22
2.2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	34

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	43
2.4.	SISTEMA DE HIPÓTESIS	45
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	45
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS ALTERNO	45
2.5.	SISTEMA DE VARIABLES	46
2.5.1.	PRIMERA VARIABLE	46
2.5.2.	SEGUNDA VARIABLE	46
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	47
CAPITULO III		48
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		48
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.1.1.	ENFOQUE	48
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	48
3.1.3.	DISEÑO	49
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.2.1.	POBLACIÓN	49
3.2.2.	MUESTRA.....	50
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	50
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
CAPITULO IV.....		52
RESULTADOS.....		52
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	52
4.2.	PRUEBA DE FIABILIDAD.....	77
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	77
CAPITULO V.....		84
DISCUSION DE RESULTADOS.....		84
5.1.	DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES.....	84
5.2.	DISCUSIÓN CON LAS BASES TEÓRICAS	85
CONCLUSIONES		88
RECOMENDACIONES.....		91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		95
ANEXOS.....		98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de colaboradores de las diversas áreas de la Cafetería y Heladería Vale Vale	49
Tabla 2 Relación de colaboradores de las diversas áreas de la Cafetería y Heladería Vale Vale	50
Tabla 3 ¿Considera que misión ayuda alcanzar los propósitos esperados por la organización?	52
Tabla 4 ¿Considera que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la organización?	53
Tabla 5 ¿Considera que la estrategia optada en la empresa ayude a lograr alcanzar los objetivos establecidos?	54
Tabla 6 ¿Considera que el organigrama estructura bien las funciones internas de la empresa?	55
Tabla 7 ¿Considera usted que se han realizado especializaciones y/o capacitaciones en la empresa?	56
Tabla 8 ¿Desde su perspectiva, se realiza una buena distribución de los recursos?	57
Tabla 9 ¿Usted percibe que se está realizando una óptima supervisión de las actividades realizadas internamente?	59
Tabla 10 ¿Usted percibe que hay liderazgo en los encargados de la gestión administrativa de la empresa?	60
Tabla 11 ¿Considera que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?	61
Tabla 12 ¿Considera que los recursos cuentan con un perfecto control preventivo por parte de la empresa?	62
Tabla 13 ¿Se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico en la organización?	63
Tabla 14 ¿Se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa?	64
Tabla 15 ¿Está de conforme con el ambiente laboral al interno de la empresa?	65
Tabla 16 ¿Usted percibe que existe cooperación activa entre colaboradores de la empresa?	67

Tabla 17 ¿Considera que hay empatía entre los colaboradores de la empresa?	68
Tabla 18 ¿Considera que la empresa cuenta con personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas de la empresa?	69
Tabla 19 ¿Usted percibe que existe coordinación activa entre colaboradores de la empresa?	70
Tabla 20 ¿Considera usted que la interrelación entre los trabajadores es positiva para la empresa?	71
Tabla 21 ¿Considera que hay una buena comunicación laboral entre los jefes y colaboradores de la empresa?	72
Tabla 22 ¿Existe una remuneración equivalente a la prestación de sus servicios?	73
Tabla 23 ¿Considera usted que la empresa fomenta los incentivos por logros generados por los colaboradores de la empresa?	74
Tabla 24 ¿Considera usted que la empresa ha constituido un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos?	76
Tabla 25 Confiabilidad de Instrumento	77
Tabla 26 Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson	78
Tabla 27 Contrastación de hipótesis general	79
Tabla 28 Contrastación de hipótesis específica 01	80
Tabla 29 Contrastación de hipótesis específica 02	81
Tabla 30 Contrastación de hipótesis específica 03	82
Tabla 31 Contrastación de hipótesis específica 04	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que misión ayuda alcanzar los propósitos esperados por la organización?.....	52
Figura 2 ¿Considera que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la organización?	53
Figura 3 ¿Considera que la estrategia optada en la empresa ayude a lograr alcanzar los objetivos establecidos?	54
Figura 4 ¿Considera que el organigrama estructura bien las funciones internas de la empresa?	55
Figura 5 ¿Considera usted que se han realizado especializaciones y/o capacitaciones en la empresa?.....	57
Figura 6 ¿Desde su perspectiva, se realiza una buena distribución de los recursos?	58
Figura 7 ¿Usted percibe que se está realizando una óptima supervisión de las actividades realizadas internamente?	59
Figura 8 ¿Usted percibe que hay liderazgo en los encargados de la gestión administrativa de la empresa?	60
Figura 9 ¿Considera que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?	61
Figura 10 ¿Considera que los recursos cuentan con un perfecto control preventivo por parte de la empresa?	62
Figura 11 ¿Se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico en la organización?	63
Figura 12 ¿Se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa?.....	65
Figura 13 ¿Está de conforme con el ambiente laboral al interno de la empresa?	66
Figura 14 ¿Usted percibe que existe cooperación activa entre colaboradores de la empresa?	67
Figura 15 ¿Considera que hay empatía entre los colaboradores de la empresa?	68
Figura 16 ¿Considera que la empresa cuenta con personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas de la empresa?	69

Figura 17 ¿Usted percibe que existe coordinación activa entre colaboradores de la empresa?	70
Figura 18 ¿Considera usted que la interrelación entre los trabajadores es positiva para la empresa?	71
Figura 19 ¿Considera que hay una buena comunicación laboral entre los jefes y colaboradores de la empresa?	72
Figura 20 ¿Existe una remuneración equivalente a la prestación de sus servicios?	73
Figura 21 ¿Considera usted que la empresa fomenta los incentivos por logros generados por los colaboradores de la empresa?	75
Figura 22 ¿Considera usted que la empresa ha constituido un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos?	76

RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar cuál es la relación de la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024, la investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo dada la naturaleza de las variables, de nivel o alcance descriptivo – correlacional porque no se modificaron las variables gestión administrativa y comportamiento organizacional, esto significa que se observó y describió cómo estas variables se relacionan entre sí, sin intervenir ni alterar su comportamiento natural; el diseño es no experimental lo cual indica que se analizan las condiciones existentes sin manipular las variables, preservando su comportamiento original. La población se conformó por los 52 colaboradores de la Cafetería y Heladería Vale Vale, el muestreo es de tipo no probabilística, de este modo se pudo acceder a todos los colaboradores de la empresa. La técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario tipo escala de Likert. Finalmente, se obtuvo como resultado la relación directa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale lo cual demuestra que la r = correlación de Pearson es 0.601 siendo de correlación positiva moderada.

Palabras clave: administración, trabajo en equipo, planificación, dirección, motivación.

ABSTRACT

In this research, the general objective was to determine the relationship between administrative management and organizational behavior in the Vale Vale Cafe and Ice Cream Shop - Huánuco 2024. The research is of an applied type, with a quantitative approach given the nature of the variables. descriptive-correlational level or scope because the administrative management and organizational behavior variables were not modified, this means that it was observed and described how these variables relate to each other, without intervening or altering their natural behavior; The design is non-experimental which indicates that the existing conditions are analyzed without manipulating the variables, preserving their original behavior. The population was made up of the 52 employees of the Vale Vale Cafe and Ice Cream Shop, the sampling is non-probabilistic, in this way all employees of the company could be accessed. The technique applied was the survey and as a research instrument the Likert scale questionnaire. Finally, the direct relationship between administrative management and organizational behavior in the Vale Cafeteria and Ice Cream Shop was obtained as a result, which shows that the $r =$ Pearson correlation is 0.601, being a moderate positive correlation.

Keywords: administration, teamwork, planning, direction, motivation.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis analiza cual es la relación entre dos variables importantes: la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Heladería y Pastelería Vale Vale, Huánuco periodo 2024, dentro del contexto de la Unidad de Investigación descrita. El problema de la investigación se plantea con el objetivo de comprender la percepción de los colaboradores, lo cual es fundamental se mejore en diversos ámbitos de la empresa y se emplee nuevas estrategias. De esta manera, el problema general planteado es ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024? con el fin de resolver este problema, se analizaron varios aspectos concretos que están enfocados en analizar la planificación, organización, dirección y el control en el tiempo propuesto anteriormente; asimismo, los objetivos planteados ayudaran a establecer metas claras, se optimice los recursos, se promueva una cultura colaborativa y se motive a los colaboradores hacia el logro de propósitos estratégicos.

Este estudio se ha realizado siguiendo los principios metodológicos de la investigación científica y cumpliendo con las normativas del reglamento de grados y títulos de esta Universidad de Huánuco, donde la aplicación tipo Escala de Likert ayudara a recopilar información asertiva. Para su aplicación se presentaron limitaciones como la disponibilidad de tiempo de los colaboradores para responder al cuestionario; sin embargo, la aplicación fue realizada de forma efectiva. En este contexto, la tesis se estructura en cinco capítulos principales, que se detallan en los párrafos siguientes:

En el capítulo I, se fundamenta la descripción del problema, el cual especifica las razones reales que tiene el autor para desarrollar la investigación presente, siendo los objetivos claros las justificaciones se orientan a comprender que esta tesis brinde datos reales para los dueños y personal administrativo de la empresa, asimismo, se precisa la formulación del problema y los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, las limitaciones que se presentan para el desarrollo y la viabilidad del mismo.

En el capítulo II, se detalla fundamentales investigaciones realizadas y publicadas por autores del ámbito internacional, nacional y local; los mismos que fueron corroborados para que sus conclusiones aporten a una discusión oportuna de los resultados obtenidos en el marco de los objetivos; las definiciones y teorías que se presentan sustentan la orientación general que tiene la tesis según el comportamiento de las variables establecidas; las definiciones conceptuales, se especifica las hipótesis de la investigación, posterior a ello se establece el cuadro de operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se hace la exposición metodológica que ayudo a conducir la realización de la investigación, considerando principalmente el tipo de investigación aplicada, el enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo – correlacional, del diseño no experimental, la población identificada, la muestra de tipo no probabilística, la técnica e instrumentos aplicados en nuestra muestra de 52 colaboradores para la recopilación y análisis de los datos.

En el capítulo IV, se expone los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados durante la aplicación del instrumento, asimismo, se refleja la prueba de fiabilidad y la contrastación de las hipótesis planteadas en la investigación.

En el capítulo V se ponen en discusión los resultados con los antecedentes y bases teóricas publicadas por los autores en el marco teórico, de este modo se pudo determinar la prevalencia del contenido en la tesis. Finalmente, la tesis expone sus conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día profundizar en la gestión administrativa de la forma apropiada en una empresa es determinante y fundamental, dado que mediante este desarrollo de forma correcta y eficientemente se logra ganar posicionamiento ante la realidad competitiva que existen en la actualidad.

En el mundo, las condiciones proporcionadas por la pandemia han generado cambios importantes en la gestión de las empresas. Específicamente en la forma de cómo éstos han planificado sus sistemas productivos, cómo se han organizado, cómo se han dirigido y cómo se han controlado respecto a este primer caso. Un ejemplo específico es de la empresa Baroni Technologt S.R.L de Italia, quienes a partir de la coyuntura pandémica ha tenido que implementar un sistema que automatice su gestión empresarial y que garantice una cultura organizacional positiva en empresa. Según Chiavenato (2001) la gestión administrativa es la ejecución de actividades con el fin de alcanzar resultados específicos, de la forma más eficiente y rentable viable.

Por otro lado, Robbins (1998) sostiene que un aspecto de vital importancia para la empresa es el comportamiento organizacional, en la que los individuos relacionados en una empresa se desenvuelven e interrelacionan ya sea personal o grupalmente la cual será desarrollada por cada individuo que se encuentre en la organización, desde distintos puntos de vista; relaciones humanas, comunicación, motivación, etc.; lo cual tiene que ser entendida por los directivos o encargados para obtener un mejor desarrollo y efectividad en la empresa. Lo cual será de gran ayuda ya que evitará: ausencia o falta del personal, rotación de una mala información, que el personal no se mantenga estable en un solo área, que el ambiente laboral sea malo y el desempeño de los empleados sea bajo.

Según Chiavenato (1996) el comportamiento organizacional describe la constante interacción y la influencia mutua entre individuos y empresas organizativas. se trata de un campo académico que emergió como un conjunto multidisciplinario de saberes para analizar la conducta humana dentro de las empresas.

Nuestro país no ha sido la excepción, empresas reconocidas como el banco Interbank, el BBVA, BCP cuentan una información anticipada sobre los principales procesos administrativos: organización, planificación, dirección y control con las que han tenido que adaptar sus servicios a nuevas formas de gestión administrativa. Es por ello que estas deben ser aplicadas de una forma correcta para poder sobrellevar los constantes cambios que se puedan ocurrir con los trabajadores.

La Cafetería y Heladería Vale Vale con RUC N° 20573260423, ha sido una empresa creada hace 17 años y se encuentra ubicada en el Jr. General Prado N° 880 en el centro de Huánuco, como tal no ha sido ajena a la coyuntura actual que vive el mundo actualmente, está organizada con un por un grupo de colaboradores, donde el comportamiento organizacional tiene que ser uno de los pilares dentro de la empresa. Ya que Robbins (1998) afirma que el comportamiento organizacional negativo puede provocar un aumento en el ausentismo y la rotación de personal. Esto puede resultar costoso para la empresa en términos de tiempo, recursos y productividad perdida. Asimismo, un ambiente laboral afectado por el comportamiento organizacional negativo puede disminuir la productividad y la eficiencia en todos los niveles de la organización, incluida la gestión administrativa.

De tal modo, es importante mantener un buen comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale, ya que es importante que la conducta de los trabajadores sea buena para que los consumidores sean atraídos, se sientan conformes con la atención brindada y con lleve a un crecimiento mayor del estatus ya establecido. Es debido a la poca motivación, comunicación que se les brinda, la empresa tenga poco aprovechamiento, debido a que es un establecimiento que cuenta con buena ubicación y una estructura para que los clientes se puedan sentir conformes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación de la planificación con el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?
- ¿Cuál es la relación de la organización y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?
- ¿Cuál es la relación de la dirección y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?
- ¿Cuál es la relación del control y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar cómo se relaciona la planificación con el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

- Determinar cómo se relaciona la organización con el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- Determinar cómo se relaciona la dirección con el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- Determinar cómo se relaciona el control con el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La tesis, se desarrolló en un escenario de crisis económica (Recesión). Sus conclusiones permitieron a la Cafetería y Heladería Vale Vale establecer las políticas en torno a las variables propuestas. De la misma forma pudo establecer estrategias efectivas que mejoren la gestión administrativa de la empresa.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La tesis, tomo en cuenta teorías desarrolladas los mismos que fueron sometidos a discusión con los conocimientos que se obtuvo en la presente investigación, demostrando la vigencia conceptual o no en un entorno particular.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación, desarrolló de manera sistémica una metodológica que creo instrumentos capaces de ser aplicados según la coyuntura actual, pudiendo de estar forma cumplir con sus propósitos y contribuir con la ciencia.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las principales limitaciones para la aplicación del instrumento fueron la disponibilidad de tiempo de los colaboradores, quienes estaban ocupados con sus tareas diarias y porque no todos se encuentran en el mismo horario laboral. Sin embargo, logramos superar estas limitaciones exitosamente gracias a la cooperación de todos los colaboradores de la empresa.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis fue viable por las siguientes consideraciones:

- La tesis contó con financiamiento para su desarrollo.
- La tesis contó con el interés del dueño de la Cafetería y Heladería Vale Vale para su desarrollo.
- Contó con la asesoría profesional pertinente para su desarrollo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Jaramillo (2023) en su tesis titulada “Evaluación de la Gestión Administrativa para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Nirsa” presentada a la Universidad de Guayaquil, tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, su nivel es descriptivo, su población estuvo conformada por los colaboradores de la organización, la muestra fue un total de 357 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; de este modo se llego a concluir que; durante el análisis del desarrollo de este proyecto se puede concluir que el nivel de competencia global ha alcanzado el desarrollo eficiente del área de talento humano de las empresas. Sin embargo, la empresa propone formulaciones específicas que logran distinguir a la compañía de otra y todo ello se basa en la reestructuración de la gestión del talento humano. Es por ello, que existe una batalla constante en encontrar, contratar y conservar el mejor talento en la empresa de forma más efectiva ante la presentación de las empresas competidoras.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Canales y Huahualuque (2019) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017” presentada a la Universidad Peruana de las Américas, tesis para optar el grado de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas. La investigación es de enfoque cualitativa, de tipo descriptiva, de diseño correlacional, la población está conformada por personas que acuden a la sede central de la empresa de estudio, la muestra está conformado por un total de 40 individuos, la técnica fue la encuesta y el instrumentos fue el

cuestionario, de este modo se llegó a concluir que; se determinó que la gestión administrativa no opera de manera independiente, sino que está vinculada e influye en el desarrollo empresarial de la compañía bajo investigación. Se observa una correlación positiva de nivel medio. Los resultados de la investigación indican que la empresa no utiliza de forma adecuada la gestión administrativa para sus actividades comerciales a largo y mediano plazo, lo cual impacta en su crecimiento empresarial. Se llevó a cabo un análisis para examinar cómo la organización administrativa influye o se relaciona con la mejora continua de sus procesos comerciales. Se encontró que la planificación y dirección de la organización son deficientes, ya que no se tiene un conocimiento completo de las metas de los recursos, los equipos de trabajo y los plazos establecidos para un desempeño eficiente.

Chiroque y Roldan, (2022) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022” presentada a la Universidad Privada Telesup, tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Finanzas y Negocios Globales. La tesis es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la población se conformó por los colaboradores de la organización, la muestra es un total de 47 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; de esta manera se llegó a concluir que; la gestión administrativa y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un coeficiente de correlación de rho de spearman positivo medio, es decir, 0.651 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyendo que la gestión administrativa si se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022. La planeación y el comportamiento organizacional. La estadística efectuada arrojó que existe un coeficiente de correlación de rho de spearman positivo medio, es decir, 0.683 y la significancia bilateral de 0.000, este tiene que ser

menor a 0.05, en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica, concluyendo que la planeación si se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Meza (2019) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019” presentada a la Universidad de Huánuco, tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas. La tesis es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la población se conformó por los trabajadores de la Autoridad Administrativa de Agua Mantaro – Huancayo, la muestra está conformada por un total de 19 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; de esta manera se llegó a concluir que; el análisis de investigación sugiere una conexión directa entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral de los empleados de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo. Según el coeficiente de correlación de 0.066, calculado mediante la metodología Rho Spearman, esta relación es considerada muy baja y positiva. De acuerdo con los resultados presentados en la tabla y la figura número 12, el 21.1% de los encuestados indicaron que rara vez las decisiones administrativas contribuyen al logro de las metas, mientras que el 52.6% mencionaron que a veces lo hacen, y el 26.3% afirmaron que casi siempre ayudan a alcanzar los objetivos establecidos. Por otro lado, en la figura número 23, el 26.3% de los participantes mencionaron que sus compañeros de trabajo rara vez se sienten motivados, mientras que el 57.9% indicaron que a veces experimentan motivación en su área laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Delgado & Ena (2006) sostienen que la gestión administrativa engloba un conjunto coordinado de funciones destinadas a aprovechar eficientemente los recursos de una organización. Su objetivo principal es lograr las metas específicas y optimizar los resultados. Asimismo, facilita la prevención de posibles inconvenientes futuros al dirigir de manera racional las actividades, esfuerzos y recursos, contribuyendo especialmente a obtener resultados positivos para la compañía.

Asimismo, Díaz & León (2019) afirman que en la gestión administrativa, se utilizan diversas estrategias y métodos para optimizar el aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y materiales de una entidad. La dirección de estos recursos se ajusta de acuerdo con los objetivos perseguidos por la compañía.

Según Bastos (2008) sostiene que la gestión administrativa asume la responsabilidad de emplear los recursos de manera coordinada y eficiente. En este sentido, todas las funciones se estructuran de tal manera que permitan guiar y supervisar la gestión más apropiada de dichos recursos. Estas actividades comprenden la organización, la planificación, la coordinación, el control y la dirección.

➤ **Beneficios que se obtienen al usar de manera efectiva la gestión administrativa**

Según Bastos (2008) sostiene cuando se realiza una gestión administrativa correcta, significa obtener grandes beneficios tales como viene a ser:

- **Incremento de la productividad:** una adecuada implementación de la gestión administrativa posibilita la aplicación de todos los procesos de manera más fácil y directa, lo cual mejora el desarrollo de todas las tareas empresariales. Esto conduce a un aumento en

la productividad, ya que se pueden ajustar y modificar todos los procesos que tienen un impacto negativo en la eficiencia (Bastos, 2008).

- **Centrarse en el logro de los objetivos:** cuando se dirigen todas las actividades hacia el logro de objetivos, se concentran todos los esfuerzos en una dirección común. Esta concentración se consigue mediante una planificación adecuada, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que colabora de manera coordinada. La combinación de estos elementos asegura el cumplimiento de los propósitos dentro de los plazos previamente establecidos (Bastos, 2008).
- **Maximizar el uso de los recursos:** al contar con propósitos y estrategias bien establecidos, así como con equipos de trabajo coordinados, es posible economizar diversos recursos, como el tiempo, el dinero y los bienes. Esto se debe a un uso más inteligente y eficiente de dichos recursos (Bastos, 2008).

➤ **Objetivos que se propone la gestión administrativa**

Según Delgado & Ena (2006) sostienen que la gestión administrativa tienen con los siguientes objetivos:

- Optimizar los procesos incorporados en la gestión administrativa con el fin de alcanzar una ejecución más eficiente.
- Refinar la supervisión y control de los procedimientos internos de la organización para asegurar una evaluación más precisa de las actividades en curso.
- Facilitar la ejecución del trabajo de manera más simple y efectiva, allanando así el camino hacia el logro de los objetivos establecidos.
- Brindar productos y servicios de mayor calidad al mercado mediante la implementación de tecnologías innovadoras que perfeccionen tanto las tareas como los procesos.

2.2.1.1. PLANIFICACIÓN

Robbins & Coulter (2005) nos dicen que la planeación consiste en establecer los objetivos, metas, estrategias, políticas y procesos; en otras palabras, implica planificar lo que se llevará a cabo en la organización, especificando la manera en que se llevará a cabo y los logros esperados en términos cuantitativos.

Según Martínez (2013) afirma que la planificación se centra principalmente en la selección y establecimiento de las misiones y objetivos de la empresa. Posteriormente, implica la definición de directrices, iniciativas, planes, reglas, sistemas, asignaciones financieras, estándares y tácticas imprescindibles para lograr dichos objetivos. Además, abarca la toma de decisiones que implica la elección entre diversos posibles caminos de acción a seguir en el futuro.

➤ CARACTERÍSTICAS DE LA PLANIFICACION

Según Martínez (2013) afirma que la planificación cuenta con características importantes, es por ello que se tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- **Orientada a objetivos:** La planeación se enfoca en alcanzar metas particulares. Estas metas deben ser comprensibles, cuantificables, alcanzables, pertinentes y con un plazo de tiempo definido (Martínez, 2013).
- **Planificación continua:** La planeación es un proceso constante que no concluye una vez que se implementa un plan. Es necesario realizar revisiones y ajustes de manera continua para adaptarse a cambios en el entorno o en los objetivos organizacionales (Martínez, 2013).
- **Planificación flexible:** La adaptabilidad es crucial en la planeación. Los planes deben tener la capacidad de ajustarse

a cambios inesperados o nuevas circunstancias sin comprometer su eficacia (Martínez, 2013).

- **Planificación integral:** La planeación debe abarcar todos los elementos pertinentes para alcanzar los objetivos empresariales, abordando aspectos como finanzas, recursos humanos, tecnología, etc. (Martínez, 2013).
- **Planificación prospectiva:** La planeación no se limita al presente, sino que también contempla el futuro, aspirando a trazar una ruta hacia el éxito a largo plazo (Martínez, 2013).

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN**

- a) **Misión:** la misión de una empresa como la razón de ser de la organización, es decir, su propósito fundamental y su función en la sociedad. La misión de una empresa es la declaración que especifica qué hace la organización, quiénes son sus clientes y qué valores fundamentales guían sus acciones y decisiones (Robbins & Coulter, 2005).
- b) **Visión:** La visión de una empresa, según la perspectiva general de la gestión y el liderazgo empresarial, implica una declaración clara y aspiracional del futuro deseado de la organización. Esta visión debe ser inspiradora, motivadora y proporcionar una dirección clara para todas las actividades y decisiones de la empresa, asimismo, enfatiza la importancia de una visión compartida que involucre a todos los miembros de la organización. La visión no solo debe provenir de los líderes de la empresa, sino que también debe ser entendida y respaldada por todos los empleados (Robbins & Coulter, 2005).
- c) **Estrategia:** la estrategia de una empresa se refiere al plan de acción integral diseñado para lograr los objetivos a largo plazo de la organización y ganar una ventaja competitiva en su

entorno. La estrategia empresarial implica tomar decisiones importantes sobre qué productos o servicios ofrecer, cómo diferenciarse de la competencia, qué mercados atender, cómo asignar recursos y cómo adaptarse a los cambios en el entorno empresarial (Robbins & Coulter, 2005).

2.2.1.2. ORGANIZACIÓN

Según Martínez & Zumael (2016) sostiene que la organización implica identificar las labores necesarias, determinar el responsable de ejecutarlas, especificar su agrupación, definir la rendición de cuentas entre los involucrados, y establecer el lugar donde se toman las decisiones.

Giner & Gil (2014) infieren en su libro que la organización es la fase donde se definen las jerarquías, roles y obligaciones, implementando métodos y aplicando técnicas con el fin de facilitar las tareas laborales, posibilitando una conexión efectiva entre los recursos y las tareas que se desarrollan.

➤ CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Metas:** cada labor y acción llevadas a cabo en la organización deben estar alineadas con los objetivos establecidos por la organización. La justificación para la creación de una posición específica o un nuevo departamento radica únicamente en su contribución a alcanzar los objetivos (Giner & Gil, 2014).
- **Especialización:** La función de un colaborador debería restringirse en la medida de lo posible a la ejecución de una tarea específica. Se logrará un rendimiento y eficiencia óptimos en la actividad cuando la tarea sea más específica y el ámbito de acción sea menor (Giner & Gil, 2014).
- **Unidad de mando:** Es necesario establecer la posición de un único líder, quien dirigirá a un conjunto de colaboradores

encargados de seguir exclusivamente las instrucciones del encargado del área (Giner & Gil, 2014).

- **Jerarquía:** es esencial establecer centros de autoridad que mantengan una comunicación efectiva con todos los colaboradores para lograr los propósitos. La responsabilidad y la autoridad deben fluir desde el nivel de dirección más alto hasta el trabajador de menor rango en la jerarquía (Giner & Gil, 2014).
- **Difusión:** la responsabilidad de los cargos con funciones importantes debe documentarse y estar disponible para todos los miembros de la empresa que tengan conexión con ese rol (Giner & Gil, 2014).
- **Flexibilidad:** resultará más fácil alcanzar los objetivos si se proporciona mayor flexibilidad a la estructura de la organización. Cada estructura debería incorporar técnicas específicas para anticiparse y responder a posibles cambios (Giner & Gil, 2014).

➤ TIPOS DE ORGANIZACIÓN

- **División por funciones:** en la clasificación según tareas, la empresa se fragmenta en áreas o secciones que engloban las funciones y tareas esenciales para llevar a cabo una actividad específica fundamental para la compañía (Martínez & Zumael, 2016).
- **División por productos:** en la segmentación por productos, la organización se desglosa en departamentos o áreas que reúnen las funciones y tareas esenciales para la producción o comercialización de un producto o servicio específico (Martínez & Zumael, 2016).

- **División por proceso:** en la clasificación por proceso, la compañía cuenta con departamentos o áreas que reúnen las funciones y tareas esenciales para llevar a cabo una fase específica de un proceso determinado (Martínez & Zumael, 2016).
- **División por proyectos:** en la segmentación por proyectos, la empresa se fragmenta en unidades, departamentos o áreas que reúnen las actividades y tareas necesarias para llevar a cabo un proyecto específico de la compañía (Martínez & Zumael, 2016).

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZAR**

- a) **Estructura organizacional:** Según Gilli (2017) afirma que la estructura organizacional es el sistema jerárquico seleccionado para estructurar a los empleados en un organigrama empresarial. Este sistema aborda las modalidades de organización interna y administrativa, y la asignación de tareas en áreas o departamentos se representa mediante una estructura ramificada en forma de árbol.
- b) **Especialización:** Mateo (2017) afirma que la especialización implica que un individuo, grupo o institución se dedique a una actividad particular o a un campo intelectual restringido, en vez de abordar todas las actividades disponibles o el conocimiento en su totalidad.
- c) **Distribución responsable de los recursos:** Eslava (2017) sostiene que es la asignación de recursos productivos en distintas aplicaciones. La cuestión de cómo se asignan los recursos surge de cómo las sociedades intentan equilibrar los recursos limitados, como el capital y el trabajo, con las variadas e ilimitadas necesidades de sus miembros.

2.2.1.3. DIRECCIÓN

Según Jiménez, (2019) sostiene que dirigir implica la toma de decisiones con el objetivo de alcanzar metas específicas. Cualquier empresa puede optar por una dirección centralizada o descentralizada. Se considera que la dirección es centralizada cuando la máxima jerarquía es la encargada de tomar todas las decisiones, lo cual es común en empresas de menor tamaño.

Artal, (2016) sostiene que la dirección implica llevar a una organización desde una condición presente hacia una situación más favorable en términos relativos. En la rutina diaria de un empresario se entrelazan diversas acciones, su labor es compleja y demanda una competencia profesional elevada, equilibrando tanto la cantidad como la calidad.

➤ **Etapas de la dirección**

- **Toma de decisiones.** Artal, (2016) sostiene qué frente a situaciones imprevistas, desafiantes o evaluaciones de la organización, surge la necesidad de tomar decisiones eficientes, un proceso que implica pasar por etapas específicas:
 - **Definir el problema.** entender la situación, los desafíos presentes y/o los objetivos que se buscan, proporciona la guía inicial sobre cómo afrontar el problema (Artal, 2016).
 - **Evaluar las alternativas.** cada problema puede ser analizado desde diversas perspectivas y enfrentado con enfoques variados, ya sea de manera más agresiva, más paciente, más astuta, entre otros. Antes de tomar una decisión, es necesario revisar todas las opciones disponibles (Artal, 2016).

- **Tomar una decisión.** en última instancia, será necesario elegir una opción e implementarla de manera específica, considerando las posibles consecuencias y realizando previsiones anticipadas (Artal, 2016).
- **Integración.** en esta fase se trata de organizar los elementos y recursos requeridos para llevar a cabo la decisión que se ha tomado previamente, utilizando diversas estrategias, tales como:
 - **Reclutamiento.** sustitución de la fuerza laboral con el personal requerido para realizar las tareas asociadas con la decisión (Artal, 2016).
 - **Capacitación.** proporcionar al personal actual las herramientas teóricas, conceptuales o prácticas necesarias para llevar a cabo las tareas resultantes de la decisión (Artal, 2016).
 - **Renovación.** obtención de nuevos materiales, equipos y herramientas, entre otros, con el fin de implementar la decisión (Artal, 2016).
- **Motivación:** el emprendimiento y la cohesión del equipo son igualmente esenciales para alcanzar los objetivos y poner en práctica el plan determinado. Por lo tanto, la dirección debe evaluar las dinámicas motivacionales de la organización y aplicar ajustes, ya sea fortaleciendo las existentes, introduciendo nuevas o eliminando aquellas que sean contraproducentes (Artal, 2016).
- **Comunicación.** estrechamente relacionada con la motivación, la comunicación, tanto interna como externa, debe alinearse siempre con las decisiones iniciales tomadas, de manera que cada sector de la organización

entienda claramente lo que se espera de él y que cada cliente esté informado sobre los cambios que puede esperar de la organización (Artal, 2016).

➤ TIPOS DE DIRECCIÓN

- **Dirección autocrática.** un contexto en el cual la autoridad establece reglas, criterios y decisiones sin consultar a sus subordinados, lo que tiende a crear ambientes laborales tensos y dictatoriales, donde la disciplina y la inseguridad pueden coexistir (Jiménez, 2019).
- **Dirección paternalista.** es una variante más flexible de la dirección autocrática, en la cual los líderes jerárquicos participan activamente en las actividades de sus subordinados, incluso en aspectos personales, pero manteniendo siempre una posición de poder y autoridad, actuando como mentores. Este enfoque se emplea comúnmente en organizaciones con personal joven o en proceso de formación (Jiménez, 2019).
- **Dirección Laissez-faire (dejar hacer).** un enfoque de dirección que tiene una mínima intervención en las labores de sus subordinados, otorgándoles un elevado nivel de autonomía y capacidad de toma de decisiones. Esto puede fomentar empleados con una gran iniciativa, pero también podría llevar a la confusión y al desorden (Jiménez, 2019).
- **Dirección democrática.** se basa en los principios de igualdad de oportunidades y toma de decisiones mediante consulta general, sin renunciar a la estructura jerárquica de la organización. Generalmente, es la que presenta los mejores resultados en una organización extensa o diversa (Jiménez, 2019).

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN**

- a) **Supervisión:** Se refiere a la acción y resultado de supervisar, un término que implica examinar el trabajo realizado por otra persona. La persona encargada de la supervisión ocupa una posición jerárquica superior, ya que tiene la capacidad o el derecho de evaluar si la acción supervisada es adecuada o no (Robbins, 1998).
- b) **Liderazgo:** No solo es necesario tomar decisiones y asegurarse de que se implementen adecuadamente, sino que también se debe establecer un canal de retroalimentación y control que permita evaluar la eficacia de los cambios introducidos. Este canal debe identificar posibles complicaciones, percibir amenazas y oportunidades resultantes del cambio, y en definitiva, proporcionar a la dirección la información necesaria para tomar decisiones adicionales y mantener el proceso en marcha (Artal, 2016).
- c) **Trabajo en equipo:** La colaboración en equipo implica la cooperación de un grupo de individuos que comparten un objetivo común, a pesar de que cada uno realice sus tareas de manera individual para alcanzarlo (Artal, 2016).

2.2.1.4. CONTROL

Según Pereira, (2019) sostiene que el control trata de evaluar y ajustar el rendimiento tanto a nivel individual como organizacional para asegurar que las acciones se ajusten a los planes establecidos. Este proceso implica medir el desempeño según metas y planes, identificar desviaciones con respecto a las normas y contribuir a corregirlas.

Cedraz, (2017) sostiene que el control es el procedimiento más crucial en la gestión, ya que sin él no se puede verificar si la

empresa progresa adecuadamente ni comprender su situación actual para identificar posibles fallas o debilidades.

➤ **CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL**

- **Integral:** adoptan un enfoque integral de la organización, abarcando la empresa en su conjunto, es decir, considera todos los aspectos de las actividades que se llevan a cabo en ella (Cedraz, 2017).
- **Selectivo:** debe enfocarse únicamente en los elementos que son pertinentes para la función u objetivos de cada unidad (Cedraz, 2017).
- **Creativo:** consta en la búsqueda de marcadores relevantes para mejorar la comprensión de la situación de la empresa y orientarla hacia sus objetivos (Cedraz, 2017).
- **Efectivo y Eficiente:** su propósito es alcanzar las metas establecidas utilizando los recursos adecuados (Cedraz, 2017).
- **Adecuado:** el control debe ajustarse a la función supervisada, explorando las técnicas y criterios más apropiados (Cedraz, 2017).
- **Servir de Puente:** como un medio para implementar la estrategia en la empresa, se sitúa entre la estrategia y la acción (Cedraz, 2017).

➤ **ELEMENTOS DEL CONTROL**

Según Pereira, (2019) sostiene que el control cuenta con elementos básicos, los cuales son:

- Es necesario realizar un seguimiento de las actividades llevadas a cabo.

- Deben establecerse estándares o criterios para identificar posibles desviaciones en los resultados.
- El control permite corregir errores o desviaciones en los resultados o actividades llevadas a cabo.
- A través del proceso de control, se planifican las actividades y objetivos a realizar una vez que se han hecho las correcciones requeridas.

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CONTROL**

- a) **Control preventivo:** supervisión anticipada para evitar posibles problemas o desviaciones. Se implementa a través de políticas, procedimientos, capacitación y supervisión para evitar desviaciones y errores (Pereira, 2019).
- b) **Control estratégico:** se enfoca en la evaluación y el ajuste de las estrategias de la organización para garantizar que estén alineadas con los objetivos y las condiciones del entorno. Implica la revisión periódica del desempeño organizacional y la adaptación de la estrategia en consecuencia (Pereira, 2019).
- c) **Control correctivo o posterior a la acción:** se lleva a cabo después de que la actividad ha concluido, es decir, cuando los daños ya han ocurrido. Su objetivo es identificar desviaciones entre los resultados reales y los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas (Pereira, 2019).

2.2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según Alvarado, (2017) sostiene que el comportamiento organizacional se puede visualizar como un ciclo evaluativo que tiene como objetivo entender cómo se comportan las personas en una organización, las razones detrás de sus acciones y los efectos de su forma de desenvolverse.

Alicia, (2018) sostiene que el comportamiento organizacional implica analizar la dinámica de comportamiento de individuos y grupos en entornos organizacionales. Para alcanzar metas a corto y largo plazo, las empresas deben comprender las motivaciones de sus colaboradores y cómo interactúan entre ellos.

Según Francisco (2023) sostiene que el comportamiento organizacional se centra en la comprensión, explicación y predicción del comportamiento humano dentro del contexto organizacional. Investigando cómo las personas interactúan, colaboran en equipos, se comunican y reaccionan en su entorno laboral.

➤ **¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL?**

- **Describir:** Uno de los propósitos de aplicar el concepto del comportamiento organizacional es obtener un entendimiento preciso de cómo las personas se desenvuelven e interactúan dentro de la compañía (Alicia, 2018).
- **Comprender:** después de detallar cómo se comportan las personas que forman parte de la empresa, identificar el origen y los motivos detrás de las acciones del equipo humano y sus miembros es otro de los propósitos del comportamiento organizacional (Alicia, 2018).
- **Predecir:** la aplicación de este concepto no solo tiene utilidad retrospectiva, sino que también proporciona una perspectiva hacia el futuro. Al comprender el comportamiento actual de los individuos y las razones detrás de sus acciones, es posible realizar proyecciones sobre cómo los empleados podrían desarrollar habilidades laborales clave en un periodo específico (Alicia, 2018).
- **Controlar:** entender el comportamiento de las personas facilita una gestión más efectiva (aunque no completa) de las actividades en el entorno laboral. Para lograr estos propósitos, se requiere realizar

investigaciones y recopilar datos sólidos, incluyendo el ámbito digital y electrónico (Alicia, 2018).

➤ **¿QUÉ ELEMENTOS CONFORMAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL?**

Según Alvarado, (2017) sostiene que hay cuatro elementos esenciales que impactan directamente en los entornos laborales:

- **Personas:** las empresas deben promover la retención del talento y la dedicación de los colaboradores de la organización. En consecuencia, es crucial considerar tanto al individuo como al grupo (Alvarado, 2017).
- **Estructura:** para asegurar que la labor de cada colaborador esté armonizada con la de su equipo, es necesario contar con una estructura general. La falta de esta relación puede ocasionar dificultades en la coordinación, negociación y toma de decisiones (Alvarado, 2017).
- **Tecnología:** las dinámicas laborales varían en función del nivel de incorporación de herramientas tecnológicas en las organizaciones (Alvarado, 2017).
- **Entorno:** cada empresa tiene vínculos con el entorno en el que opera, tanto interno como externo. Este entorno ejerce una influencia considerable en las actitudes de las personas y en sus condiciones laborales. Una organización que comprende su entorno se ajustará de manera más efectiva a él (Alvarado, 2017).

2.2.2.1. RELACIONES HUMANAS

Según el autor Chiavenato, (2021) afirma que las relaciones humanas se refieren a las conexiones que se establecen entre individuos, pudiendo ser interacciones espontáneas o relaciones duraderas. La utilización efectiva de habilidades interpersonales, como la comunicación verbal y no verbal, la empatía y la capacidad

de escuchar a otros, son cruciales para asegurar estas relaciones humanas.

Hernando et al. (2008) sostienen que las relaciones humanas involucran las interacciones y conexiones entre individuos, abarcando diversos entornos como lo social, lo familiar y lo laboral. Estas relaciones son esenciales para el bienestar emocional, la colaboración efectiva y la formación de comunidades robustas.

➤ **TIPOS DE RELACIONES HUMANAS**

Según Cuesta, (2010) sostiene que las relaciones humanas se clasifican en dos categorías principales:

- **Las relaciones primarias.** se refieren a los vínculos cercanos del individuo, donde no se originan por intereses o necesidades previas, sino por el amor, afecto o aprecio hacia la calidad humana de la otra persona (Cuesta, 2010).
- **Las relaciones secundarias.** son lazos donde no predominan las emociones afectivas; en su lugar, una relación basada en la utilidad o conveniencia. Ejemplos incluyen la relación entre un gerente y un empleado, un maestro y un alumno, o un médico y un paciente (Cuesta, 2010).

➤ **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS**

Según el autor Chiavenato, (2021) afirma que las relaciones humanas son cruciales para el desarrollo de la vida, llegando a tener un impacto significativo en la existencia del individuo. Es fundamental reconocer que estas relaciones conllevan la presencia o ausencia de valores. En cualquier tipo de relación y a pesar de las divergencias, el individuo tiene la capacidad de desarrollar habilidades que le facilitarán la interacción.

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN RELACIONES HUMANA**

- a) **Ambiente laboral:** Según Artal, (2016) sostiene que para las organizaciones y los colaboradores, el entorno laboral es la manera de caracterizar las interacciones entre los colaboradores. Implica la seguridad de los empleados y se refiere a los elementos que afectan a una persona en su entorno de trabajo, generando resultados tanto para el trabajador como para la empresa. El entorno laboral abarca los factores que incentivan a los empleados a desempeñar sus funciones en la empresa. Cuando los empleados se sienten cómodos, su rendimiento tiende a mejorar.
- b) **Cooperación:** Surge de una estrategia colaborativa que emplea diversas tácticas para facilitar el logro de un objetivo, como el trabajo en equipo, la asignación de responsabilidades, la delegación de tareas y acciones coordinadas (Chiavenato, 2021).
- c) **Empatía:** Es la habilidad de una persona para comprender las experiencias y emociones de otra, siendo capaz de ponerse en su lugar. La empatía no es una tarea sencilla y, en muchos casos, implica ciertas condiciones previas (Chiavenato, 2021).
- d) **Proactividad:** La proactividad se relaciona con la disposición de ciertas personas para abordar situaciones o tareas que requieren control, una gestión responsable y una capacidad de respuesta significativa. En el ámbito laboral y organizativo, el concepto de proactividad es ampliamente utilizado y apreciado, ya que se busca y espera la actitud activa, la iniciativa y la disposición de los trabajadores frente a diversas circunstancias (Gilli, 2017).

2.2.2.2. COMUNICACIÓN

Según Martínez (2013) sostiene que la comunicación implica el intercambio de información entre dos o más personas con el propósito de compartir y recibir datos. Este proceso implica la participación de un emisor y un receptor, junto con el mensaje que se comunica.

De la Fuente, (2019) sostiene que la comunicación es fundamental para alcanzar una comprensión eficaz entre individuos. Se trata de un proceso mediante el cual se intercambian puntos de vista, datos o información sobre un tema determinado.

➤ OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN

Según Martínez (2013) sostiene que la necesidad de comunicación en los seres humanos radica en expresar emociones, organizarse en la sociedad, hacer preguntas, resolver dudas y llegar a acuerdos eficaces. Esta comunicación puede llevarse a cabo a través de un lenguaje, ya sea verbal o no verbal. En el caso del lenguaje verbal, se manifiesta mediante la expresión oral, mientras que la comunicación no verbal se apoya en gestos o el lenguaje corporal.

➤ FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

De la Fuente (2019) sostiene que entre las funciones primordiales de la comunicación resaltan:

- **Función representativa:** se presenta cuando se comunica de manera objetiva un hecho específico o una noticia (De la Fuente, 2019).
- **Función emotiva:** en el caso de expresar sentimientos o emociones, se refiere a la comunicación emotiva, cuya función es transmitir esa mezcla de estados emocionales que prevalecen (De la Fuente, 2019).

- **Función apelativa:** ocurre cuando el propósito es captar la atención del receptor o ejercer cierta influencia sobre él, como en situaciones donde se le insta a realizar tareas pendientes (De la Fuente, 2019).
- **Función de contacto:** esta función se presenta en todos los mensajes cuyo propósito es iniciar, reanudar o interrumpir una conversación en un momento específico. (De la Fuente, 2019).
- **Función metalingüística:** se refiere a la explicación de los códigos y usos normativos de un idioma para emplearlo de manera precisa y adecuada (De la Fuente, 2019).
- **Función poética:** pone énfasis en el aspecto estético del mensaje, siendo comúnmente empleada en contextos literarios y publicitarios (De la Fuente, 2019).

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN**

- a) **Coordinación:** El término coordinación se utiliza para describir la habilidad de organizar elementos aparentemente diversos con el fin de alcanzar un objetivo específico. De esta manera, se puede hablar de la coordinación motriz, la coordinación en un grupo de trabajo, la coordinación gramatical, la coordinación económica, entre otros (De la Fuente, 2019).
- b) **Interacción:** Se refiere a una interacción que tiene lugar entre dos o más personas u objetos y que implica cierto grado de reciprocidad. Este concepto se aplica en diversas áreas científicas y humanistas, adquiriendo diferentes connotaciones según el contexto. No obstante, en todos los casos, la interacción implica la influencia y modificación mutua entre diferentes elementos, considerando la situación y circunstancias que lo rodean (De la Fuente, 2019).

- c) **Comunicación Laboral:** La comunicación laboral es el intercambio de información, ideas, instrucciones entre los colaboradores, gerentes, equipos y departamentos dentro de un entorno de trabajo. Es un aspecto fundamental para el funcionamiento efectivo de una organización, ya que permite coordinar actividades, resolver problemas, tomar decisiones, fomentar la colaboración y mantener un ambiente de trabajo productivo (De Castro, 2017).

2.2.2.3. MOTIVACIÓN

Napolitano (2018) sostiene que la motivación consiste en el conjunto de estímulos que impulsan a las personas a llevar a cabo acciones específicas o adoptar determinadas actitudes, persistiendo en ellas. La psicología ha examinado de manera profunda la motivación, ya que se ha reconocido su impacto significativo en el comportamiento humano, tanto a nivel individual como grupal.

Según Lahmann, (2020) afirma que la motivación es un factor que puede brindar apoyo a cualquier persona para mantenerse activa, realizar los procedimientos necesarios e implementar las acciones pertinentes con el fin de alcanzar un logro, objetivo o satisfacer una necesidad específica. Las motivaciones varían entre individuos, y el nivel de motivación para lograr sus metas dependerá de cada persona.

➤ TIPOS DE MOTIVACIÓN

- **Motivación extrínseca:** se refiere a factores externos al individuo, provenientes del entorno, que actúan como estímulos para alcanzar determinados objetivos. En este caso, se incluyen recompensas como el reconocimiento laboral, incentivos financieros o una posición destacada en un grupo de influencia (Lahmann, 2020).

- **Motivación intrínseca:** es aquella que surge internamente en el individuo y conlleva una sensación de bienestar y logro personal, ya que está vinculada a los objetivos que la persona desea alcanzar para mejorar. Un ejemplo de esto podría ser participar en clases de baile con el objetivo de mejorar en cada sesión, lo que contribuiría al bienestar tanto físico como mental. (Lahmann, 2020).
- **Motivación negativa:** se refiere a la incentivación basada en la necesidad de evitar consecuencias adversas asociadas a la falta de acción. Un ejemplo ilustrativo podría ser una persona que busca perder peso y se motiva a realizar ejercicio para prevenir posibles problemas de salud (Lahmann, 2020).
- **Motivación positiva:** la motivación implica ser impulsado por factores internos que generan entusiasmo y satisfacción al realizar una acción a lo largo del tiempo para alcanzar objetivos personales. En este caso, la persona se compromete porque experimenta bienestar y percibe beneficios gratificantes, como en el caso de estudiar una carrera universitaria que le apasiona (Lahmann, 2020).

➤ **CARACTERÍSTICAS DE LA MOTIVACIÓN:**

- **Proceso psicológico interno:** la motivación constituye un fenómeno psicológico que no es directamente observable o medible, siendo evaluada únicamente a través de los comportamientos que origina y los resultados que consigue (Napolitano, 2018).
- **Fenómeno individual:** aunque ciertos estímulos pueden motivar a varias personas, hay individuos que pueden reaccionar de manera distinta a lo esperado, destacando la importancia de comprender a quién va dirigida la motivación (Napolitano, 2018).

- **Motivación no es Presión:** en el entorno laboral, en particular, es crucial destacar la diferencia sustancial entre motivación y presión. Un líder competente puede convertir los elementos típicos de presión en herramientas de motivación, generando beneficios evidentes (Napolitano, 2018).

➤ **INDICADORES DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN**

- a) **Remuneraciones:** Las remuneraciones a los colaboradores constituyen la gratificación otorgada a los trabajadores por sus servicios. Esta compensación abarca el salario base, incentivos y comisiones, englobando tanto recompensas monetarias como otros beneficios proporcionados por la empresa (Lahmann, 2020).
- b) **Incentivos:** Los incentivos son estímulos que incitan a las personas a mejorar en determinadas tareas o aspectos. Pueden ser vistos como recompensas obtenidas al alcanzar metas específicas. En este sentido, un incentivo actúa como un motivador que impulsa a una persona a realizar una tarea de manera más eficiente y rápida, contribuyendo a mejorar su rendimiento (Lahmann, 2020).
- c) **Recompensas:** La recompensa generalmente funciona como un estímulo para la ejecución de una tarea específica. En este contexto, se vincula con un premio o un incentivo. Es común otorgar una recompensa a aquellos que contribuyen a la captura de un fugitivo o participan en la recuperación de una persona o bien (Lahmann, 2020).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Análisis:** proceso mediante el cual se divide un objeto o problema en diversas partes con el fin de comprender la naturaleza de cada componente, las interrelaciones existentes entre ellos y derivar conclusiones objetivas sobre el conjunto (Alicia, 2018).

- **Comportamiento individual:** para establecer la relación entre el comportamiento individual y los patrones de conducta dentro de las organizaciones, es fundamental comenzar por definir la conducta y el comportamiento, junto con sus diversas manifestaciones, así como identificar los elementos y factores que ejercen influencia en ellos (Gilli, 2017).
- **Compromiso organizacional:** la vinculación organizacional alude a la conexión del individuo con la empresa, compartiendo sus metas y objetivos (Jiménez, 2019).
- **Compromiso con el trabajo:** la implicación laboral se define por el nivel en que una persona valora su identificación sociológica con la empresa (Robbins, 1998).
- **Departamento:** sector determinado dentro de una organización, que puede ser una división, sucursal o departamento, donde un administrador tiene la responsabilidad y autoridad para llevar a cabo actividades y alcanzar objetivos específicos. (Alvarado, 2017).
- **División de trabajo:** es la distribución de las distintas tareas necesarias para la producción de un bien o servicio entre diferentes trabajadores especializados, determinando el número y el tipo de funciones que deben llevar a cabo (Artal, 2016).
- **Eficiencia:** se refiere a la utilización adecuada de los recursos disponibles, especialmente los medios de producción. En un sentido más amplio, se habla de eficacia una vez que se han logrado los objetivos establecidos (Lahmann, 2020).
- **Productividad:** la organización demuestra ser productiva cuando logra la combinación efectiva de eficacia, alcanzando sus metas, y eficiencia, asegurando que este logro se realice con bajos costos (Gilli, 2017).
- **Rotación:** la rotación de personal consiste en la salida permanente, ya sea voluntaria o involuntaria, de los empleados de una empresa. Esta

rotación puede considerarse positiva si el individuo no era satisfactorio, pero puede ser perjudicial cuando implica la pérdida de personal con conocimientos y experiencia valiosos para la compañía (Delgado & Ena, 2006).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha)

La gestión administrativa se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

HIPÓTESIS NULA (Ho)

La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS ALTERNO

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS NULOS

- H.E.a 1 La planificación se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- H.E.a 2 La organización se relaciona de manera positiva con el Comportamiento Organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- H.E.a 3 La dirección se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- H.E.a 4 El control se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS NULOS

- H.E.o 1 La planificación no se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- H.E.o 2 La organización no se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- H.E.o 3 La dirección no se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.
- H.E.o 4 El control no se relaciona de manera positiva con el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. PRIMERA VARIABLE

Gestión administrativa

Dimensiones

- Planificar
- Organizar
- Dirigir
- Controlar

2.5.2. SEGUNDA VARIABLE

Comportamiento Organizaciones

Dimensiones

- Relaciones Humanas
- Comunicación
- Motivación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Gestión Administrativa	Según, Chiavenato, (2001), sostiene que la Gestión Administrativa implica llevar a cabo actividades con el fin de alcanzar ciertos resultados de manera eficiente y rentable	Planificación	• Misión • Visión • Estrategia	• P1 • P2 • P3
		Organización	• Estructura Organizacional • Especialización • Distribución responsable de los recursos	• P4 • P5 • P6
		Dirección	• Supervisión • Liderazgo • Trabajo en equipo	• P7 • P8 • P9
		Control	• Control preventivo • Control estratégico • Control correctivo	• P10 • P11 • P12
Comportamiento Organizacional	Según, Chiavenato, (1996) sostiene que el Comportamiento Organizacional es una forma de proceder y se refiere a la conducta de las personas. Los elementos claves que la componen son las personas, estructura y la tecnología, influyendo sobre ellos el medio ambiente exterior y a su vez, ellos sobre él	Relaciones Humanas	• Ambiente laboral • Cooperación • Empatía • Proactividad	• P13 • P14 • P15 • P16
		Comunicación	• Coordinación • Interrelación • Comunicación laboral	• P17 • P18 • P19
		Motivación	• Remuneraciones • Incentivos • Recompensas	• P20 • P21 • P22

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Ñaupas et al. (2018) según su escrito, argumentan que las tesis pueden ser de tipo aplicado, con la intención de aportar conocimiento para un entendimiento más profundo de las variables. De esta manera, la tesis se elaboró dentro de este contexto, lo que facilita que sus conclusiones cuenten con un marco conceptual más sólido en diversas situaciones.

3.1.1. ENFOQUE

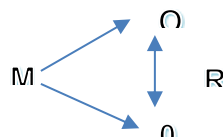
Hernández & Mendoza (2018) los autores sostienen en su libro de metodología, se señala que los enfoques pueden ser cuantitativos y cualitativos; al entender este concepto, la tesis identifica categorías para los indicadores de las dimensiones y, por consiguiente, variables, las cuales serán evaluadas de manera numérica. Por lo tanto, la presente investigación adopto un enfoque cuantitativo, utilizando valores de referencia para describir el comportamiento de cada una de las variables.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández & Mendoza (2018) sostienen que las tesis pueden ser de nivel descriptiva, no obstante, comprendiendo que el propósito de la tesis es determinar la relación entre las variables, a este alcance combinaremos el correlacional, esto sugiere que la tesis adopto un enfoque descriptivo-correlacional según la preferencia del autor, lo que no implica que se explicó las razones causales, sino que se buscó demostrar teóricamente si existe una relación entre ambas. Ambos comportamientos fueron sometidos a pruebas e inferencias estadísticas básicas.

3.1.3. DISEÑO

Hernández & Mendoza (2018) para los autores la tesis es de diseño no experimental, lo que significa que describe las situaciones vigentes sin modificar el comportamiento original de las variables. Por lo tanto, la tesis no intervino en ninguna de las variables mencionadas. Los instrumentos se aplicaron de forma uniforme a toda la muestra seleccionada. Los diseños son tal como se detallan a continuación:



M = Muestra de estudio

O1 = Observación de la Variable 1

O2 = Observación de la Variable 2

R = relación entre la V1 y V2

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Levin et al. (2004) sostienen la población representa el grupo total de individuos sobre los cuales se realiza alguna afirmación. Dentro de este marco, la tesis ha identificado como población al conjunto de colaboradores de la Cafetería y Heladería de Hielo Vale Vale.

Tabla 1

Relación de colaboradores de las diversas áreas de la Cafetería y Heladería Vale Vale

N°	Área	Cantidad
1	Administración	1
2	Contabilidad	1
3	Marketing	3
4	Jefe de producción	1
5	Jefe de planta	1
6	Personal de planta (tuno mañana)	7
7	Personal de planta (tuno tarde)	8
8	Auxiliar transporte	5
9	Atención al cliente	12
10	Apoyo limpieza	3
11	Auxiliar motorizado	4
12	Cajero	2
13	Almacén	4
TOTAL		52

Nota: Cafetería y Heladería Vale Vale

3.2.2. MUESTRA

Levin et al. (2004) sostienen que la muestra consiste en un pequeño porcentaje de la población que refleja el comportamiento de los sujetos puestos en estudio. Los cuales podrían ser probabilística o no probabilística. En el primer caso, se utiliza una técnica que ofrece a cada miembro de la población una oportunidad igual de ser seleccionado, mientras que en el segundo, los criterios guían la selección. En este contexto, el autor señala que este tipo de investigación es no probabilística, específicamente de tipo censal, debido a que el investigador puede acceder a todos los elementos de la población. En este sentido, nuestra muestra fue idéntica a la población. N= 52 colaboradores de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Tabla 2

Relación de colaboradores de las diversas áreas de la Cafetería y Heladería Vale Vale

N°	Área	Cantidad
1	Administración	1
2	Contabilidad	1
3	Marketing	3
4	Jefe de producción	1
5	Jefe de planta	1
6	Personal de planta (tuno mañana)	7
7	Personal de planta (tuno tarde)	8
8	Auxiliar transporte	5
9	Atención al cliente	12
10	Apoyo limpieza	3
11	Auxiliar motorizado	4
12	Cajero	2
13	Almacén	4
TOTAL		52

Nota: Cafetería y Heladería Vale Vale

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ñaupas et al. (2018) sostienen que para recabar información, se empleo la encuesta como método, utilizando la guía de cuestionario como herramienta para obtener datos primarios. Esta encuesta fue administrada a todos los miembros de la muestra seleccionada de manera completa, siguiendo la sugerencia de los autores.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Ñaupas et al. (2018) la técnica que se dio uso para el procesamiento y análisis de la información son las siguientes:

- Software SPSS V.23
- Software PowerPoint
- Software Word
- Inferencia Pearson

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

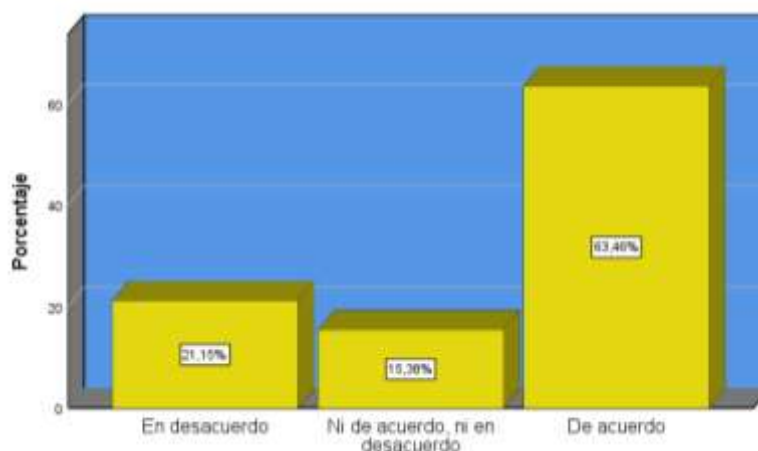
¿Considera que misión ayuda alcanzar los propósitos esperados por la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	21,2	21,2	21,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	15,4	15,4	36,5
	De acuerdo	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 1

¿Considera que misión ayuda alcanzar los propósitos esperados por la organización?



Nota: Tabla 3

Análisis e Interpretación: La misión de una empresa es importante ya que proporciona la dirección, motivación y un sentido de propósito, por lo que es importante que todos los colaboradores de la empresa tienen que tener conocimiento sobre la misión establecida; por otro lado, de acuerdo a los resultados podemos confirmar que el mayor número de colaboradores tienen conocimiento de la misión de la empresa, sin embargo, existen colaboradores que no conocen y no se identifican con la misión establecida. De acuerdo a la figura 01 podemos observar que el 21,15% de los trabajadores encuestados afirman estar en desacuerdo con que la misión de la empresa les ayuda

alcanzar los propósitos esperados, por otro lado, el 15,38% afirmaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo debido a que no conocen la misión de la empresa y el 63,46% de los trabajadores afirmaron están de acuerdo con que la misión si ayuda a que la empresa logre alcanzar los propósitos esperados.

Tabla 4

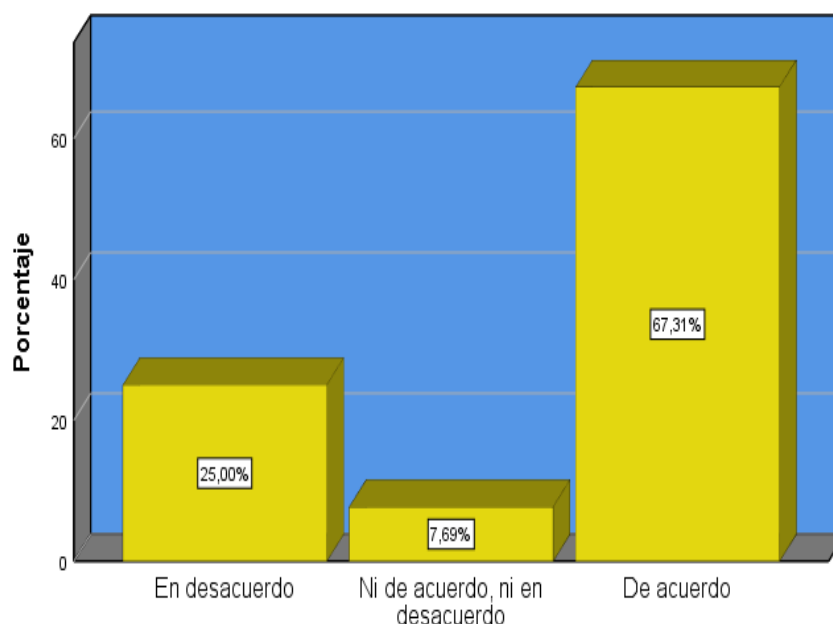
¿Considera que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,7	7,7	32,7
	De acuerdo	35	67,3	67,3	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 2

¿Considera que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la organización?



Nota: Tabla 4

Análisis e Interpretación: la visión en una empresa tiene que ser definida de forma clara y convincente ya que es fundamental para el éxito a largo plazo de la empresa, asimismo, la misión proporcionara dirección estratégica y proporcionara la coherencia organizacional, dicho esto, teniendo

en cuenta los resultados podemos observar que existen colaboradores que no conocen la visión de la empresa. En la figura 02 podemos observar que el 25,00% de los colaboradores afirman estar en desacuerdo con que la visión sea comunicada de forma clara y frecuente en la empresa, por otro lado, existe un 7,69% de los colaboradores que afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión y el 67,31% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la empresa.

Tabla 5

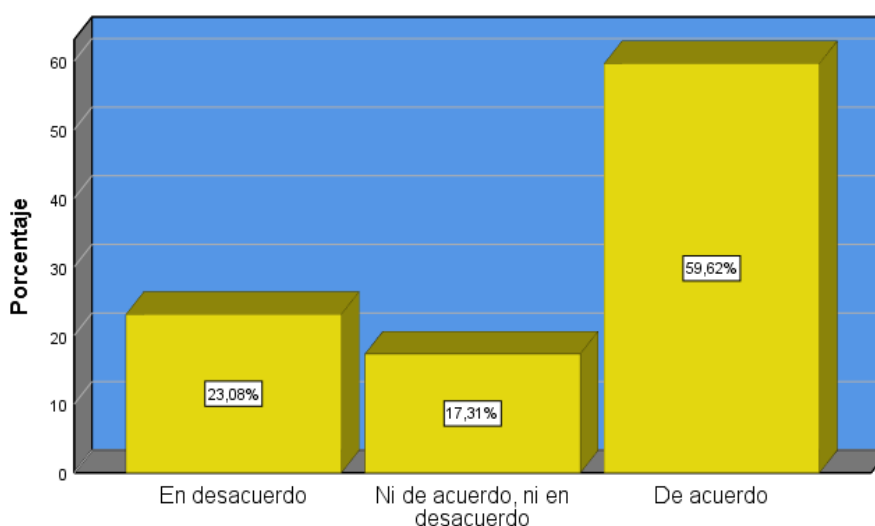
¿Considera que la estrategia optada en la empresa ayude a lograr alcanzar los objetivos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	23,1	23,1	23,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	17,3	17,3	40,4
	De acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 3

¿Considera que la estrategia optada en la empresa ayude a lograr alcanzar los objetivos establecidos?



Nota: Tabla 5

Análisis e Interpretación: la estrategia en una empresa es fundamental para su éxito a largo plazo, ya que proporciona una guía para la toma de

decisiones, la asignación de recursos y la adaptación al entorno empresarial en constante cambio, de tal manera, que dichas estrategias que se opten tienen que ser comunicadas a los colaboradores ya que al comprender las estrategias ayudaran a que se logre alcanzar el éxito organizacional. En la figura 03 podemos observar que el 23,08% de los colaboradores encuestados afirman estar en desacuerdo con que la estrategia optada por la empresa les ayude a lograr los objetivos que se establecen en la empresa, por otro lado, existe un 17,31% de los colaboradores afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión y el 59,62% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que las estrategias optadas en la empresa si les ayuda alcanzar los objetivos establecidos.

Tabla 6

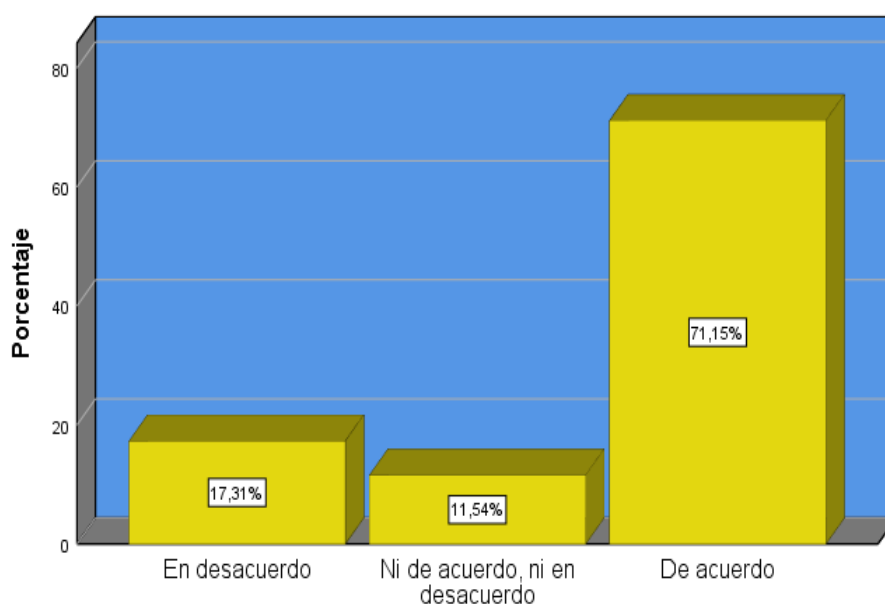
¿Considera que el organigrama estructura bien las funciones internas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	17,3	17,3	17,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11,5	11,5	28,8
	De acuerdo	37	71,2	71,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 4

¿Considera que el organigrama estructura bien las funciones internas de la empresa?



Nota: Tabla 6

Análisis e Interpretación: el organigrama bien estructurado y alineado con las funciones a desarrollar es crucial para proporcionar claridad organizativa, definir roles y responsabilidades, mejorar la comunicación y la coordinación, facilitar la identificación de oportunidades de mejora, asimismo, un organigrama bien estructurado es fundamental para el funcionamiento eficiente y efectivo de una empresa, sin embargo, existe un porcentaje de colaboradores de la empresa que no se encuentran de acuerdo con el organigrama de la empresa. Según la figura 04 podemos observar que el 17,31% de los colaboradores afirmaron estar en desacuerdo con que el organigrama de la empresa estructura bien las funciones internas de la empresa, por otro lado, existe un 11,54% de los colaboradores estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 71,15% de los colaboradores sostiene que el organigrama si se encuentra bien definido y este define de forma clara las funciones internas para todos los colaboradores.

Tabla 7

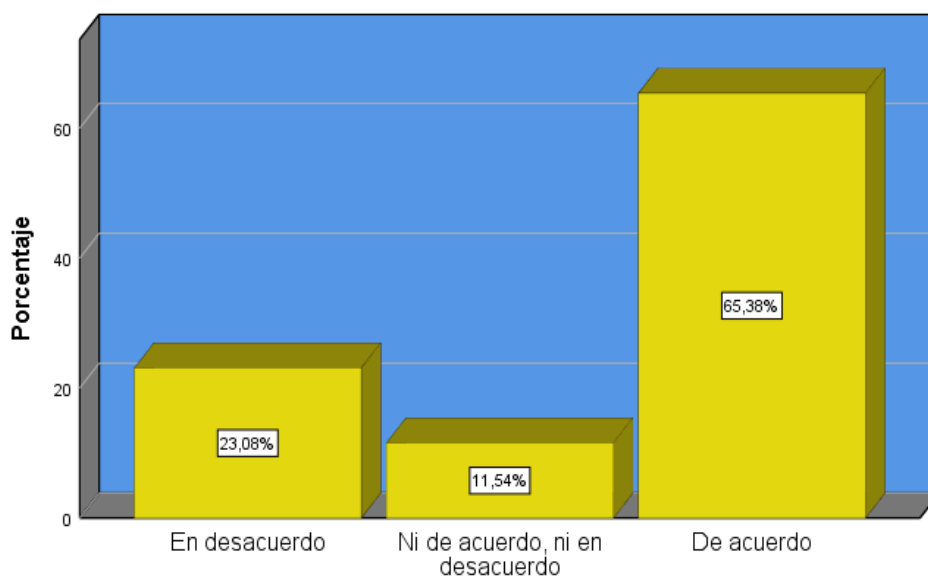
¿Considera usted que se han realizado especializaciones y/o capacitaciones en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	23,1	23,1	23,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11,5	11,5	34,6
	De acuerdo	34	65,4	65,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 5

¿Considera usted que se han realizado especializaciones y/o capacitaciones en la empresa?



Nota: Tabla 7

Análisis e Interpretación: la capacitación y especialización de los colaboradores son elementos esenciales para el desarrollo y el crecimiento sostenible de las empresas en un entorno empresarial dinámico y altamente competitivo, asimismo, al invertir en el desarrollo profesional de su personal, las organizaciones pueden mejorar su rendimiento, adaptarse a los cambios, fomentar la innovación y mantener una ventaja competitiva en el mercado. En la figura 05 podemos observar que el 23,08% de los colaboradores de la empresa afirman que están en desacuerdo con que se les brinde capacitaciones y/o especializaciones, por otro lado, existe un 11,54% de colaboradores que afirman están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión y el 65,38% de colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que si se les brinda capacitaciones y/o especializaciones dentro de la empresa.

Tabla 8

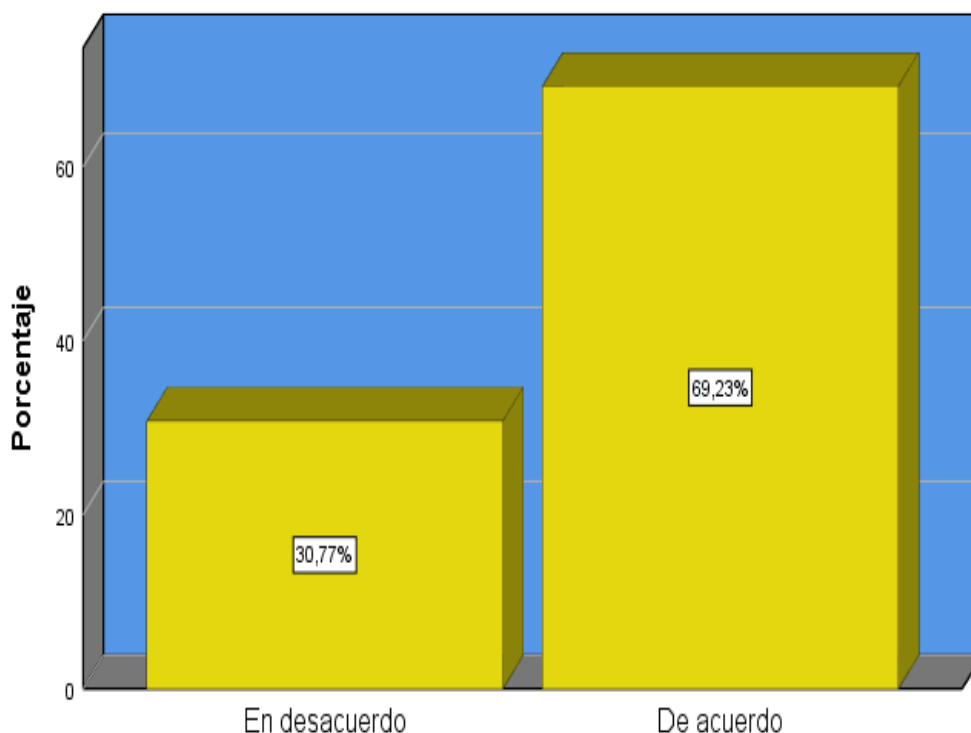
¿Desde su perspectiva, se realiza una buena distribución de los recursos?

		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	16	30,8	30,8	30,8
	De acuerdo	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 6

¿Desde su perspectiva, se realiza una buena distribución de los recursos?



Nota: Tabla 8

Análisis e Interpretación: la distribución eficiente de recursos en una empresa implica identificar y priorizar las necesidades, asignar equitativamente los recursos, optimizar su uso, monitorear el rendimiento y ajustarse continuamente para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y alcanzar los objetivos empresariales de manera efectiva, asimismo, la distribución de recursos es aspecto fundamental de la gestión empresarial que debe recibir atención continua y estratégica por parte de los encargados de la empresa. En la figura 06 podemos observar que el 30,77% de los colaboradores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa realiza una distribución de los recursos de manera efectiva, por otro lado, el 69,23% de los colaboradores de la empresa afirmaron estar de acuerdo con que perciben una buena distribución de los recursos de la empresa en las instalaciones.

Tabla 9

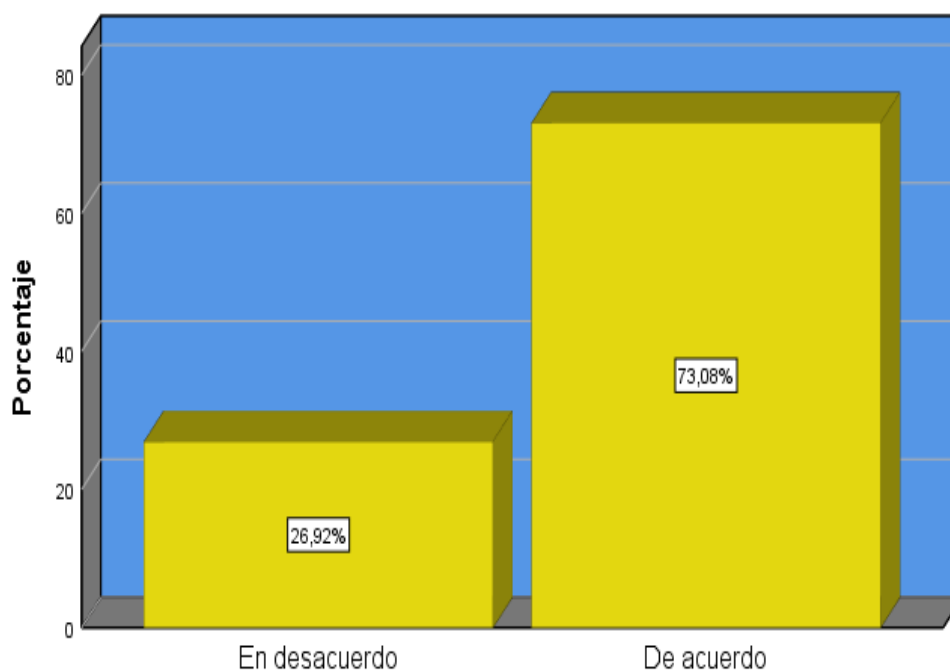
¿Usted percibe que se está realizando una óptima supervisión de las actividades realizadas internamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	26,9	26,9	26,9
	De acuerdo	38	73,1	73,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 7

¿Usted percibe que se está realizando una óptima supervisión de las actividades realizadas internamente?



Nota: Tabla 9

Análisis e Interpretación: realizar supervisión de las actividades internas de la empresa es importante porque de esta manera se podrá obtener una visión detallada y estructurada de cómo se lleva a cabo los procesos y operaciones. De este modo se podrá garantizar la calidad y eficiencia, porque de este modo se logrará identificar áreas de mejora y optimizaran los recursos, asimismo, permite una respuesta rápida y proactiva ante cualquier desviación o problema potencial, lo que es crucial en entornos empresariales altamente dinámicos y competitivos. En la figura 07 podemos observar que el 26,92% de los colaboradores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que perciban que se realiza una óptima supervisión de las actividades internas de

la empresa, por otro lado, existe 73,08% de los colaboradores que afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa la supervisión de las actividades internas si son efectivas.

Tabla 10

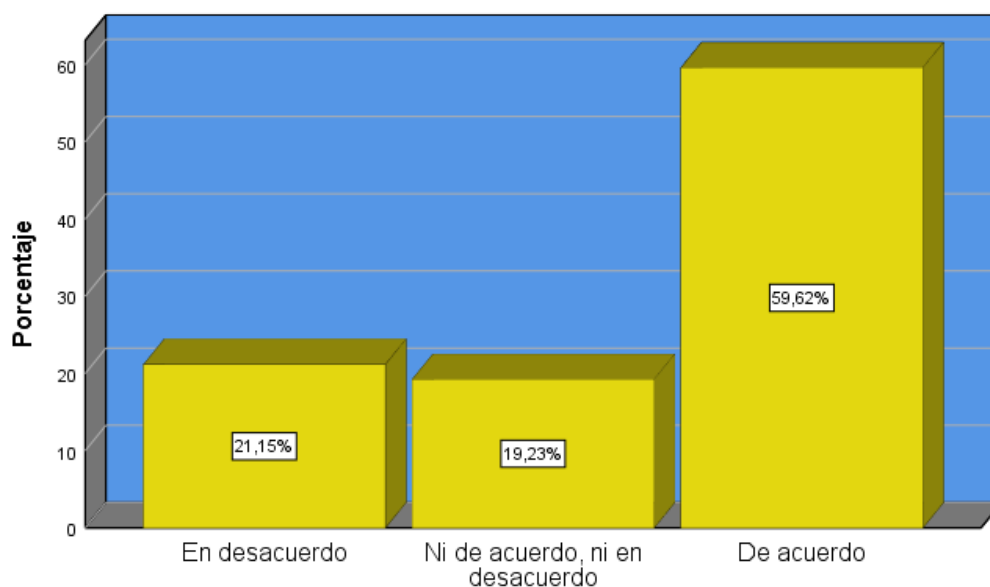
¿Usted percibe que hay liderazgo en los encargados de la gestión administrativa de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	21,2	21,2	21,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	19,2	19,2	40,4
	De acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 8

¿Usted percibe que hay liderazgo en los encargados de la gestión administrativa de la empresa?



Nota: Tabla 10

Análisis e Interpretación: el liderazgo en una empresa es el proceso mediante el cual una persona ejerce influencia sobre otros miembros de un equipo con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados de manera efectiva y eficiente; de tal modo, este líder tiene que contar con la capacidad de ser inspirador, motivador y pueda guiar a los colaboradores, asimismo, cuente con la capacidad de poder tomar decisiones estratégicas y pueda

gestionar los problemas que se presentan en la empresa. En la figura 08 podemos observar que el 21,15% de los colaboradores encuestados afirman estar en desacuerdo con que perciban el liderazgo dentro de la empresa, por otro lado, el 19,23% afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la cuestión propuesta y el 59,62% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que se percibe el liderazgo de los encargados de la gestión administrativa de la empresa.

Tabla 11

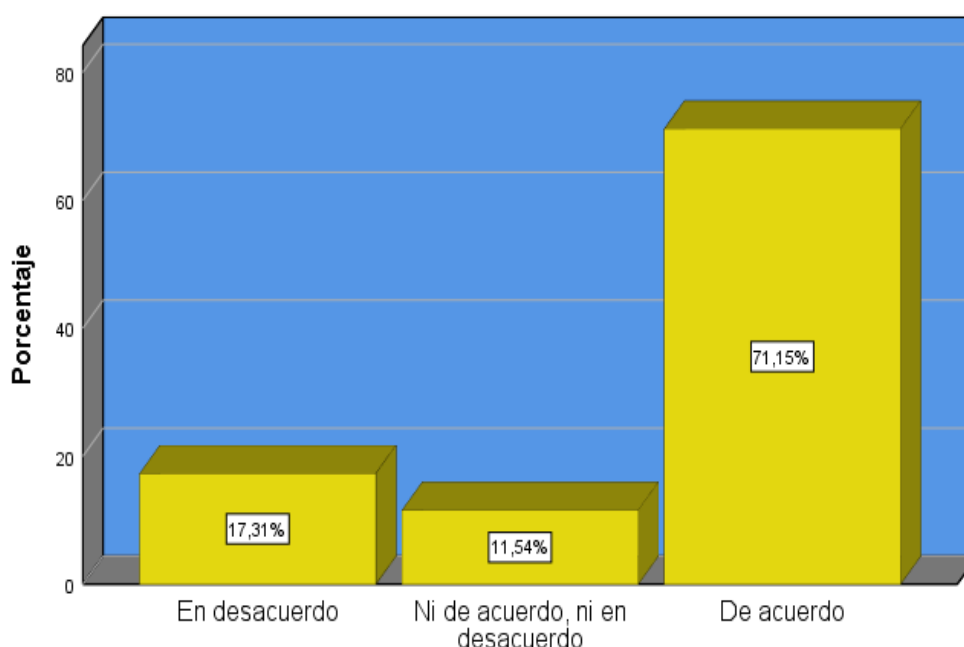
¿Considera que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	17,3	17,3	17,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11,5	11,5	28,8
	De acuerdo	37	71,2	71,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 9

¿Considera que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?



Nota: Tabla 11

Análisis e Interpretación: el trabajo en equipo en las empresas hace referencia al enfoque colaborativo donde los colaboradores hacen sinergia aportando sus diversas capacidades, conocimiento y habilidades con la

finalidad de alcanzar los propósitos a corto y a largo plazo; asimismo, el trabajo en equipo es fundamental para promover la innovación, la productividad y la satisfacción laboral en las empresas. En la figura 09 podemos observar que el 17,31% de los colaboradores de la empresa afirman estar en desacuerdo con que dentro de la empresa se fomente el trabajo en equipo, por otro lado, el 11,54% de los colaboradores sostienen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión y el 71,15% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo.

Tabla 12

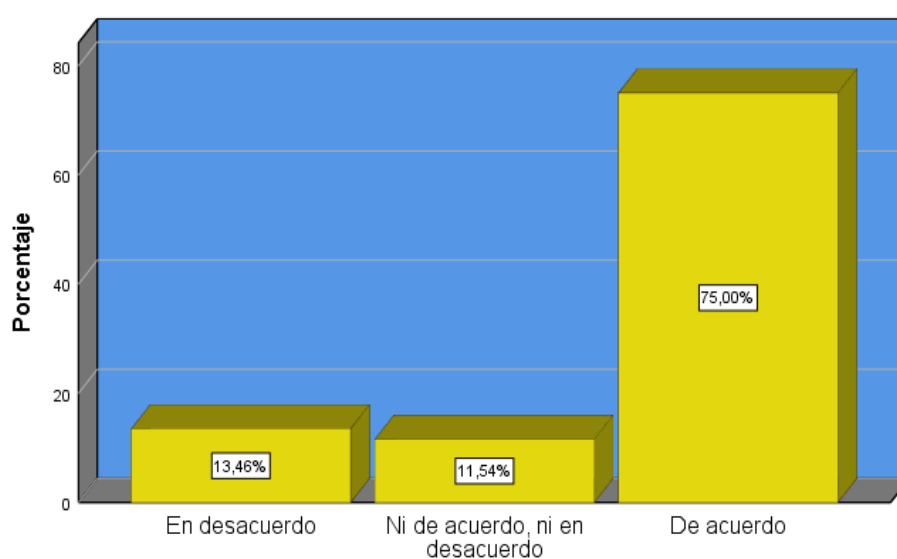
¿Considera que los recursos cuentan con un perfecto control preventivo por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11,5	11,5	25,0
	De acuerdo	39	75,0	75,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 10

¿Considera que los recursos cuentan con un perfecto control preventivo por parte de la empresa?



Nota: Tabla 12

Análisis e Interpretación: El control preventivo permite identificar y corregir posibles desviaciones en el uso de los recursos antes de que se conviertan en problemas mayores, evitando desperdicios y asegurando su uso eficiente. Asimismo, al anticipar y prevenir posibles irregularidades o pérdidas de recursos, el control preventivo ayuda a reducir los riesgos operativos, financieros y legales que podrían afectar negativamente a la empresa, de tal modo, el control preventivo de los recursos de una empresa es esencial para garantizar su estabilidad, cumplimiento normativo, eficiencia operativa y capacidad para enfrentar los desafíos y oportunidades del entorno empresarial. En la figura 10 podemos observar que el 13,46% afirman estar en desacuerdo con que se realiza control preventivo a los recursos de forma eficiente, el 11,54% sostienen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 75,00% afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa se realiza un control preventivo de los recursos de forma adecuada.

Tabla 13

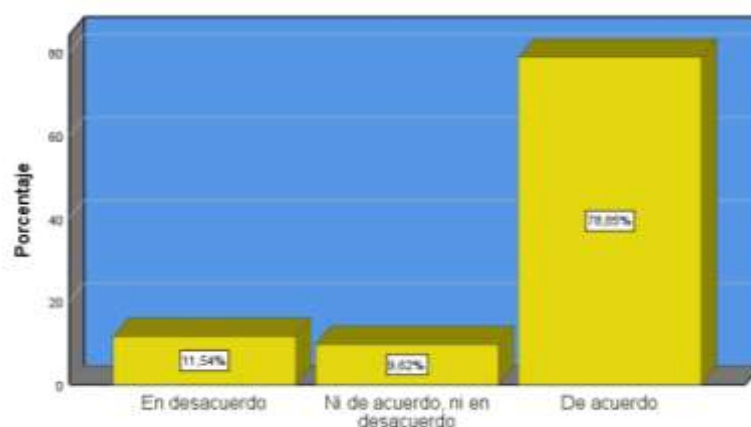
¿Se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	11,5	11,5	11,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,6	9,6	21,2
	De acuerdo	41	78,8	78,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 11

¿Se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico en la organización?



Nota: Tabla 13

Análisis e Interpretación: El control estratégico ayuda a garantizar que las actividades operativas estén alineadas con los objetivos y la visión a largo plazo de la empresa; esto asegura que todos los esfuerzos estén dirigidos hacia el logro de metas estratégicas importantes. De tal modo, el control estratégico es importante para el éxito y la supervivencia de las empresas en un entorno empresarial competitivo y cambiante, asimismo, ayuda a garantizar que las empresas estén bien posicionadas para aprovechar oportunidades, enfrentar desafíos y lograr sus objetivos a largo plazo de manera eficiente y efectiva. En la Figura 11 podemos observar que el 11,54% de los colaboradores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que en la empresa se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico de la empresa, por otro lado, existe un 9,62% de los colaboradores que afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 78,85% de los colaboradores que afirmaron estar de acuerdo con en la empresa se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas al control estratégico.

Tabla 14

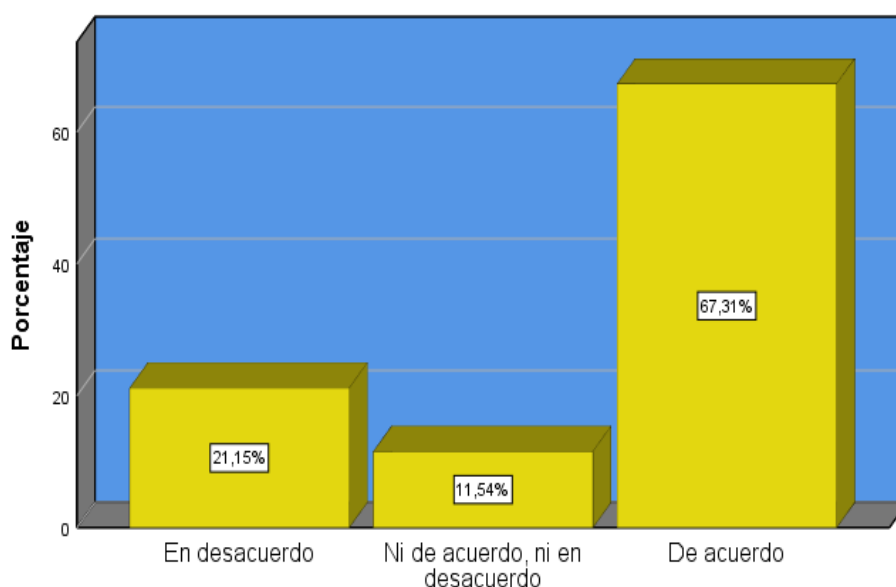
¿Se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	21,2	21,2	21,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	11,5	11,5	32,7
	De acuerdo	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 12

¿Se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa?



Nota: Tabla 14

Análisis e Interpretación: el control correctivo desempeña un papel fundamental en la gestión de los problemas y desafíos que enfrenta una empresa, al abordar los problemas de manera oportuna y efectiva, contribuye a mantener la estabilidad operativa, proteger los recursos financieros y preservar la reputación de la empresa, mientras se fomenta un ciclo de aprendizaje y mejora continua. En la Figura 12 podemos observar que el 21,15% de los colaboradores afirman que en la empresa se realice control correctivo cuando se presenten problemas en la empresa, por otro lado, el 11,54% de los colaboradores afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión y el 67,31% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa.

Tabla 15

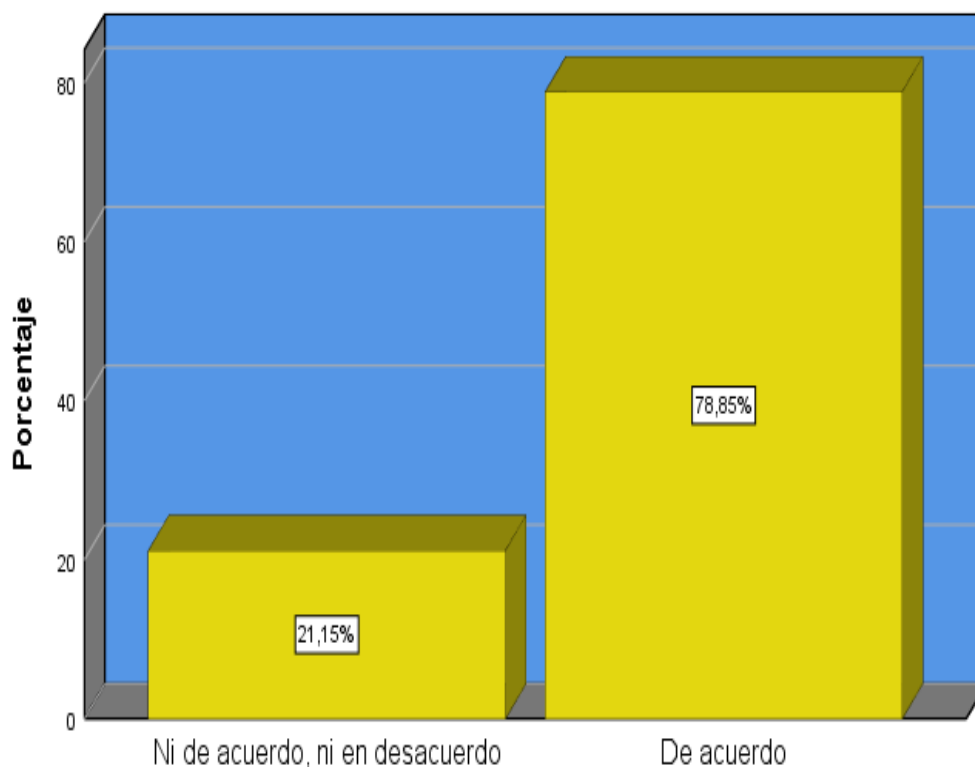
¿Está de conforme con el ambiente laboral al interno de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	21,2	21,2	21,2
	De acuerdo	41	78,8	78,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 13

¿Está de conforme con el ambiente laboral al interno de la empresa?



Nota: Tabla 15

Análisis e Interpretación: Un ambiente laboral positivo fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores, lo que se traduce en un aumento de la productividad y un mejor desempeño en general, asimismo, los colaboradores se sienten valorados y reconocidos, lo que los impulsa a dar lo mejor de sí mismos en su trabajo. Un ambiente laboral positivo no solo beneficia a los colaboradores individualmente, sino que también tiene un impacto significativo en el éxito y la competitividad de la empresa en su conjunto, ya que viene a ser un factor clave para el bienestar de los colaboradores, la retención del talento humano, la productividad, entre otras. En la figura 13 podemos observar que el 21,15% de los colaboradores sostienen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y existe un 78,85% de los colaboradores que afirmaron que están conformes con el ambiente laboral interno de la empresa.

Tabla 16

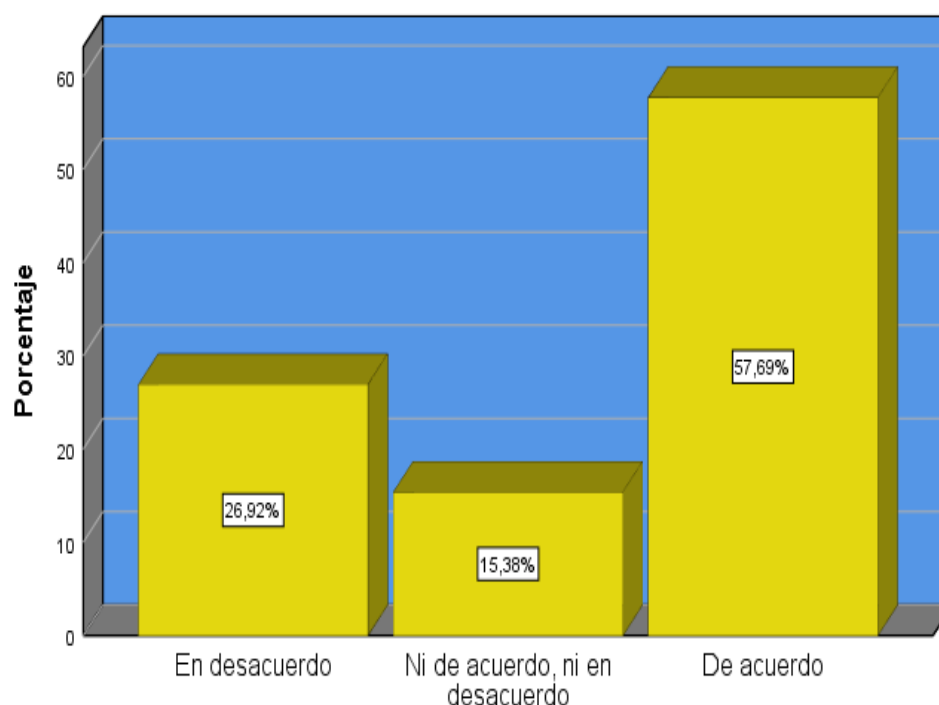
¿Usted percibe que existe cooperación activa entre colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	26,9	26,9	26,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	15,4	15,4	42,3
	De acuerdo	30	57,7	57,7	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 14

¿Usted percibe que existe cooperación activa entre colaboradores de la empresa?



Nota: Tabla 16

Análisis e Interpretación: la cooperación activa entre colaboradores de una empresa se define como el proceso de trabajar en conjunto de manera eficiente y armoniosa, compartiendo conocimientos, habilidades y responsabilidades para lograr objetivos comunes, lo que promueve la eficiencia, la innovación y el bienestar laboral, de tal manera, se afirma que, la cooperación activa entre colaboradores es fundamental para el funcionamiento eficiente y exitoso de una empresa. En la figura 14 podemos observar que el 26,92% de los colaboradores afirmaron estar en desacuerdo con que exista cooperación activa entre colaboradores, el 15,38% sostiene

estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión y el 57,69% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa se existe cooperación activa entre colaboradores.

Tabla 17

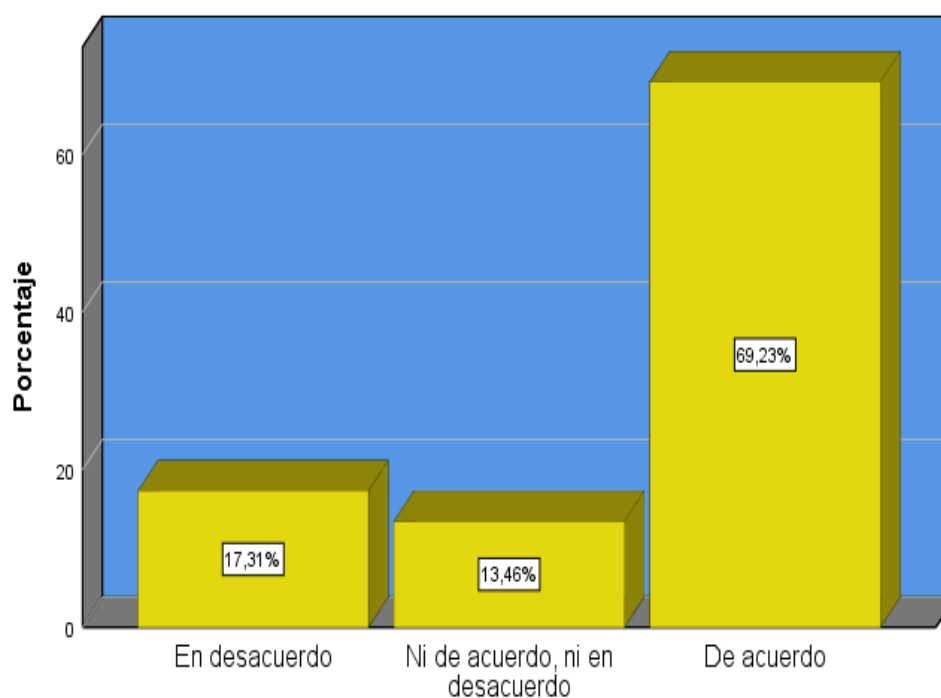
¿Considera que hay empatía entre los colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	17,3	17,3	17,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	13,5	13,5	30,8
	De acuerdo	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 15

¿Considera que hay empatía entre los colaboradores de la empresa?



Nota: Tabla 17

Análisis e Interpretación: La empatía entre colaboradores en una empresa se define como la capacidad de los empleados para comprender y compartir los sentimientos, perspectivas y necesidades de sus colegas, esto implica mostrar sensibilidad hacia las experiencias y emociones de los demás, lo que promueve relaciones laborales saludables, una comunicación efectiva,

un trabajo en equipo colaborativo y un ambiente laboral positivo y productivo. En la figura 15 podemos observar que el 17,31% de los colaboradores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que exista empatía entre colaboradores en la empresa, por otro lado, existe un 13,46% de colaboradores que sostienen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 69% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo que en la empresa existe empatía entre colaboradores.

Tabla 18

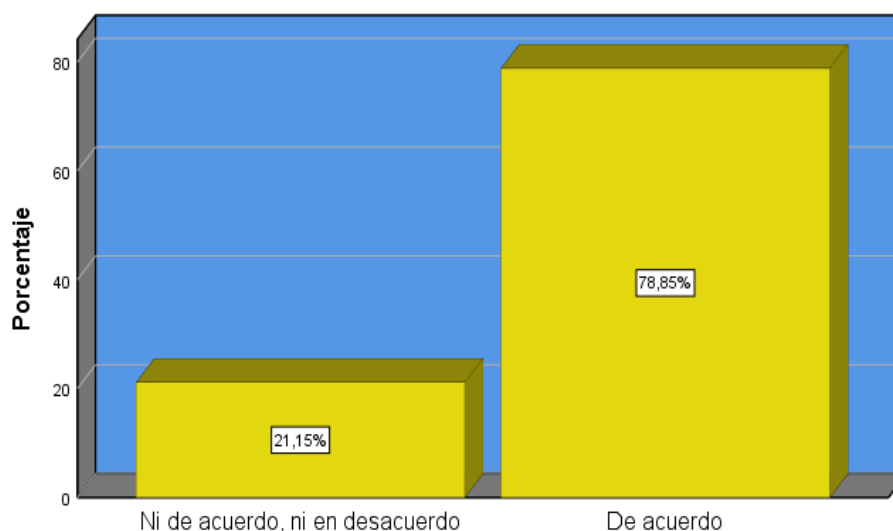
¿Considera que la empresa cuenta con personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	21,2	21,2	21,2
	De acuerdo	41	78,8	78,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 16

¿Considera que la empresa cuenta con personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas de la empresa?



Nota: Tabla 18

Análisis e Interpretación: la proactividad de los colaboradores es muy importante para la empresa ya que contar con un personal proactivo en el desarrollo de actividades radica en su capacidad para anticiparse, iniciar y llevar a cabo acciones orientadas a alcanzar los objetivos organizacionales de

manera eficiente y efectiva, sin necesidad de supervisión constante. La proactividad se refiere a la disposición y habilidad de las personas para identificar oportunidades, resolver problemas, tomar iniciativas y asumir responsabilidades, lo que resulta en un aumento significativo en la productividad y el rendimiento general de la empresa. En la figura 16 podemos observar que el 21,15% de los colaboradores encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, asimismo, existe un 78,85% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa existe personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas.

Tabla 19

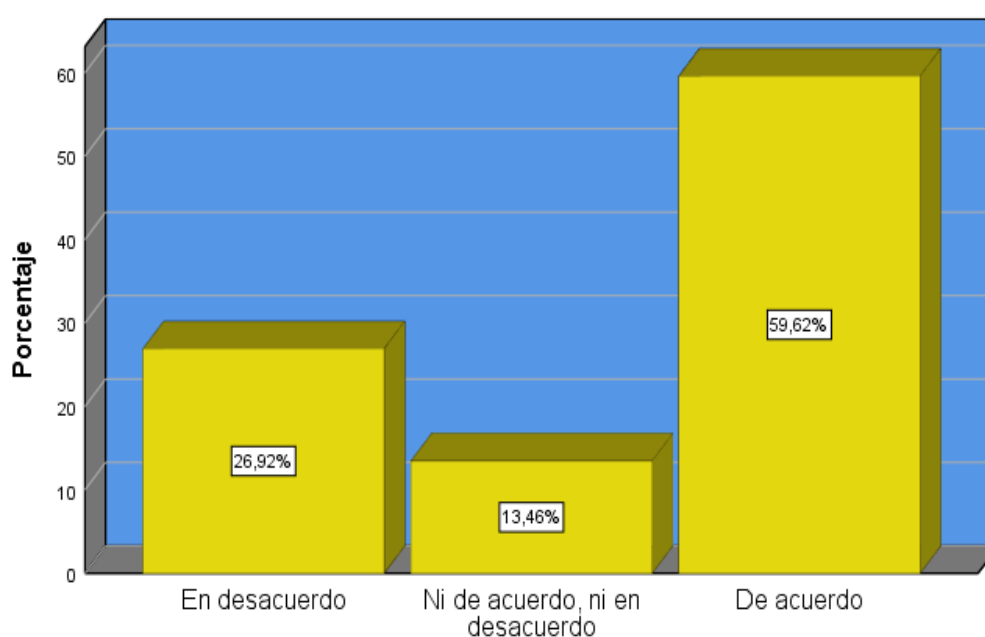
¿Usted percibe que existe coordinación activa entre colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	26,9	26,9	26,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	13,5	13,5	40,4
	De acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 17

¿Usted percibe que existe coordinación activa entre colaboradores de la empresa?



Nota: Tabla 19

Análisis e Interpretación: La coordinación entre colaboradores en una empresa es de suma importancia ya que garantiza la armonía y eficacia en el funcionamiento de la organización, la coordinación se refiere a la sincronización de actividades, recursos y esfuerzos entre diferentes departamentos, equipos o individuos para lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva. En la figura 17 podemos observar que el 26,92% de los colaboradores afirmaron estar en desacuerdo con que en la empresa se percibe la coordinación activa entre los colaboradores, por otro lado, existe un 13,46% de los colaboradores que sostienen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 59,62% de los colaboradores encuestados afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa se realiza coordinación activa entre colaboradores de la empresa.

Tabla 20

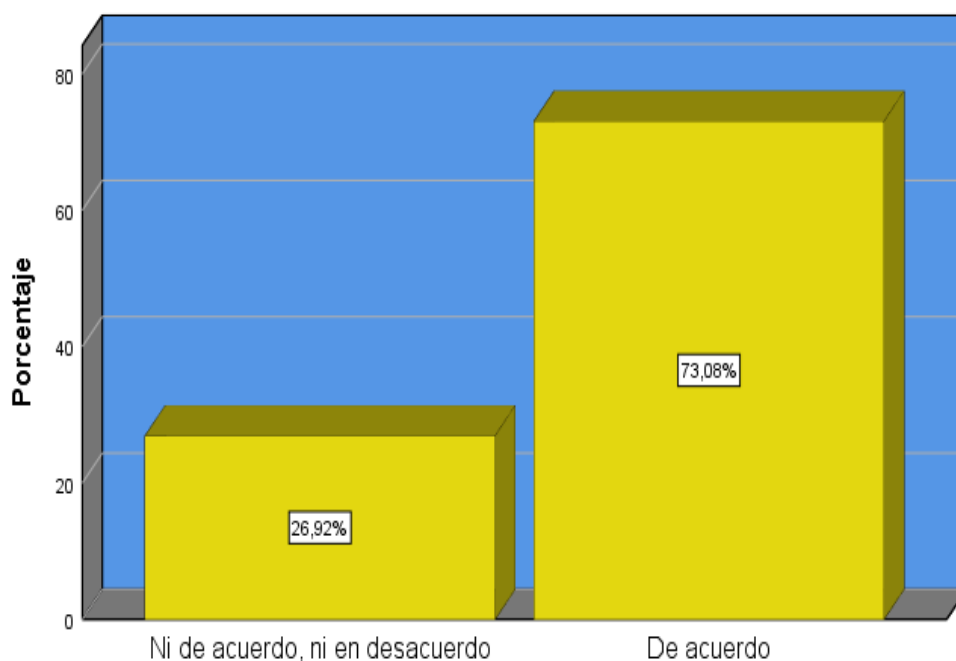
¿Considera usted que la interrelación entre los trabajadores es positiva para la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	26,9	26,9	26,9
	De acuerdo	38	73,1	73,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 18

¿Considera usted que la interrelación entre los trabajadores es positiva para la empresa?



Nota: Tabla 20

Análisis e Interpretación: la interrelación entre colaboradores es un aspecto muy importante en la empresa, ya que cuando los trabajadores tienen relaciones positivas entre ellos, se crea un ambiente laboral que promueve el respeto mutuo, la confianza y el apoyo, lo cual contribuye a reducir el estrés, la tensión y los conflictos en el lugar de trabajo, lo que a su vez mejora el bienestar emocional y mental de los colaboradores. En la figura 18 podemos observar que el 26,92% de los colaboradores afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 73,08% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que la interrelación entre colaboradores de la empresa es positiva.

Tabla 21

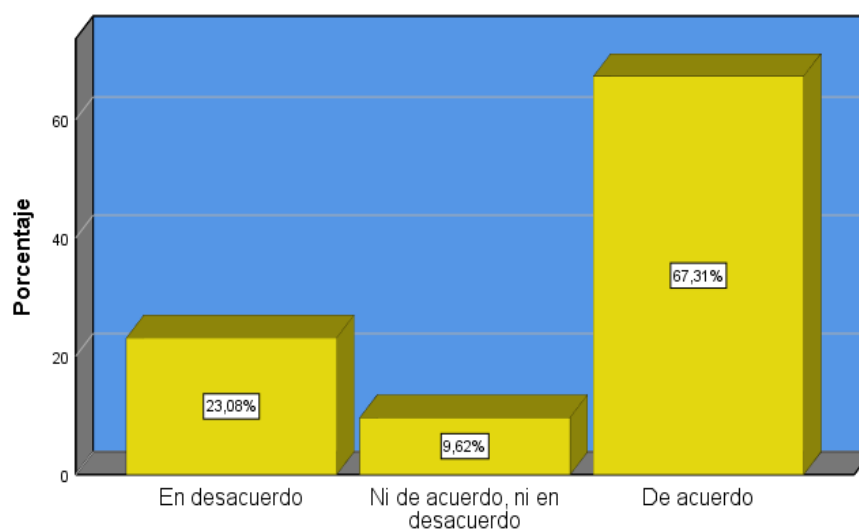
¿Considera que hay una buena comunicación laboral entre los jefes y colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	23,1	23,1	23,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,6	9,6	32,7
	De acuerdo	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 19

¿Considera que hay una buena comunicación laboral entre los jefes y colaboradores de la empresa?



Nota: Tabla 21

Análisis e Interpretación: la comunicación laboral hace referencia al intercambio de información, ideas, opiniones, etc., entre todos los colaboradores de la empresa, lo cual se da tanto de manera verbal y escrito; asimismo, la comunicación laboral es un aspecto considerado como uno de los más importantes en las empresas para el funcionamiento eficaz y eficiente de la organización, facilitando la coordinación, toma de decisiones, resolución de problemas, motivación de los empleados y construcción de una cultura organizacional sólida. En la figura 19 podemos observar que el 23,08% de los colaboradores encuestados afirmaron estar en desacuerdo en que exista comunicación laboral entre jefes y colaboradores, por otro lado, el 9,62% afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 67,31% afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa exista buena comunicación laboral entre jefes y colaboradores.

Tabla 22

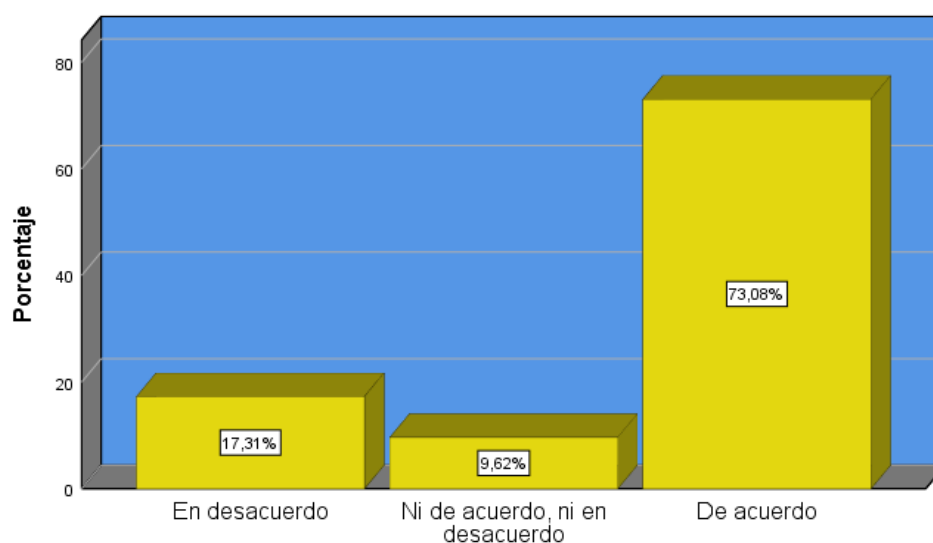
¿Existe una remuneración equivalente a la prestación de sus servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	17,3	17,3	17,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,6	9,6	26,9
	De acuerdo	38	73,1	73,1	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 20

¿Existe una remuneración equivalente a la prestación de sus servicios?



Nota: Tabla 22

Análisis e Interpretación: Las remuneraciones en una empresa se refieren a la compensación económica y no económica que reciben los colaboradores a cambio de su trabajo y contribución a la organización, estas remuneraciones pueden incluir salarios, bonificaciones, beneficios, incentivos, oportunidades de desarrollo profesional, entre otros; asimismo, es de vital importancia contar con remuneraciones que se encuentren equilibradas a la actividades que desarrolle cada colaborador ya que esto tendrá un impacto significativo en la motivación, compromiso, productividad, satisfacción laboral y reputación de la empresa en general. En la figura 20 podemos observar que el 17,31% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que perciban remuneraciones acordes a las actividades que realizan, por otro lado, existe un 9,62% de colaboradores que sostiene estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 73,08% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que perciban remuneraciones equivalentes a la prestación de sus servicios.

Tabla 23

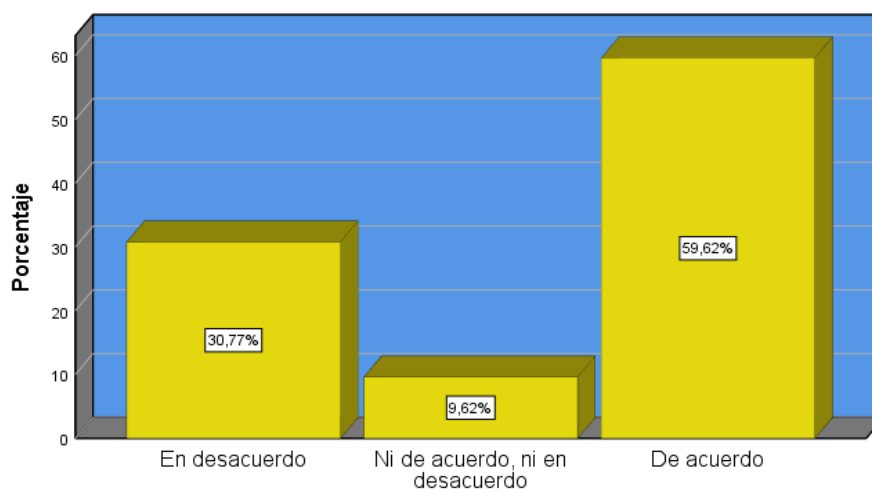
¿Considera usted que la empresa fomenta los incentivos por logros generados por los colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	30,8	30,8	30,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,6	9,6	40,4
	De acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 21

¿Considera usted que la empresa fomenta los incentivos por logros generados por los colaboradores de la empresa?



Nota: Tabla 23

Análisis e Interpretación: Fomentar incentivos a los colaboradores implica ofrecer recompensas adicionales o beneficios más allá de su salario base como una forma de reconocimiento y estímulo por su desempeño, contribuciones excepcionales, cumplimiento de objetivos o logro de resultados específicos, asimismo, ofrecer incentivos a los trabajadores es importante porque puede aumentar la motivación, mejorar el desempeño, atraer y retener talentos, promover una cultura de alto rendimiento y mejorar la satisfacción y el bienestar laboral. En la figura 21 podemos observar que el 30,77% de los colaboradores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que se fomente los incentivos en la empresa por los logros que se alcanzan, asimismo, existe un 9,62% de los colaboradores que afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 59,62% afirmaron estar de acuerdo con que en la empresa se fomenta los incentivos por los logros generados por los colaboradores.

Tabla 24

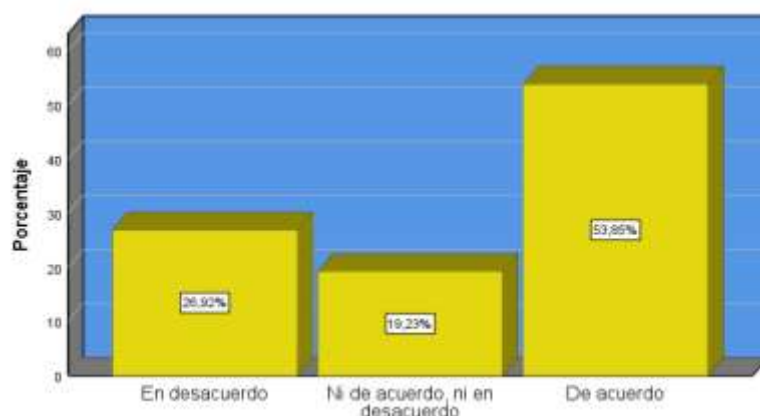
¿Considera usted que la empresa ha constituido un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	26,9	26,9	26,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	19,2	19,2	46,2
	De acuerdo	28	53,8	53,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

Figura 22

¿Considera usted que la empresa ha constituido un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos?



Nota: Tabla 24

Análisis e Interpretación: Constituir un margen de recompensas por el logro de metas en una empresa significa establecer un conjunto de beneficios, bonificaciones o incentivos que se otorgan a los colaboradores cuando alcanzan objetivos específicos o cumplen con ciertos criterios de rendimiento predefinidos, dichas recompensas pueden ser monetarias y no monetarias los cuales se diseñan con la finalidad de motivar a los colaboradores, asimismo, constituir un margen de recompensas por el logro de metas es una práctica importante para motivar, reconocer y premiar el desempeño excepcional de los colaboradores, lo que contribuye al éxito y la competitividad de la empresa. En la figura 22 podemos observar que el 26,92% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa constituya un margen de recompensas por alcance de metas u objetivos, por otro lado, existe un

19,23% que sostiene estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 53,85% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa constituye un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos.

4.2. PRUEBA DE FIABILIDAD

Se ha aplicado los instrumentos a una muestra de 54 trabajadores de la empresa Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024, sometiendo a prueba la coherencia de las preguntas hechas. El Alfa Conbrach fue el apropiado para dicho análisis, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 25

Confiabilidad de Instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,993	0,995	22
99.30%	99.50%	22

Nota: IBM SPSS Statistics 22

Análisis e Interpretación: El valor Cronbach, sostiene que los instrumentos diseñados son coherentes entre sí, permitiendo de esta forma confiar en su aplicación. Como se observa en la tabla N° 23 la confiabilidad del instrumento es del 99,30%, siendo así aceptable la aplicación de las encuestas.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Una de las características particulares que permite la tesis hacer una descripción de las variables de estudio es su capacidad de establecer la relación a partir del comportamiento de cada una de ellas. En ese contexto tras aplicar los instrumentos la estimación del cálculo del coeficiente de correlación determinado para dicho fin ayuda a confirmar las hipótesis planteadas que a continuación se describe.

Tabla 26*Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson*

Valor del Coeficiente de Pearson	Grado de Correlación entre las Variables
$r = -1$	Correlación Negativa grande y perfecta
$r = -0,9$ a $-0,99$	Correlación Negativa muy alta
$r = -0,7$ a $-0,89$	Correlación Negativa alta
$r = -0,4$ a $-0,69$	Correlación Negativa moderada
$r = -0,2$ a $-0,39$	Correlación Negativa baja
$r = -0,01$ a $-0,19$	Correlación Negativa muy baja
$r = 0$	Correlación Nula
$r = 0,01$ a $0,19$	Correlación Positiva muy baja
$r = 0,2$ a $0,39$	Correlación Positiva baja
$r = 0,4$ a $0,69$	Correlación Positiva moderada
$r = 0,7$ a $0,89$	Correlación Positiva alta
$r = 0,9$ a $0,99$	Correlación Positiva muy alta
$r = 1$	Correlación Positiva grande y perfecta

Nota: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

Para la correlación según la metodología establecida, se ha considerado relacionar la encuesta entre nuestras variables gestión administrativa y el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale. Los resultados se han presentado de manera agrupada, según como se ha planteado en el cuadro de operacionalización de variables, por ello, es importante indicar que la información en las tablas de correlación tiene ese enfoque y sentido estadístico. De igual forma, se precisa que se acompaña a las inferencias la descripción de las tablas con información de cada dimensión pertinente.

➤ **Hipótesis General**

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha)

La Gestión Administrativa se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

HIPÓTESIS NULA (H₀)

La Gestión Administrativa no se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Tabla 27

Contrastación de hipótesis general

		Gestión Administrativa	Comportamiento Organizacional
Gestión Administrativa	Correlación de		
	Pearson	1	,601
	Sig. (bilateral)		,031
	N	52	52
Comportamiento Organizacional	Correlación de		
	Pearson	,601	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	52	52

Nota: Encuestas

Fundamentos de Contrastación: El estudio realizado en la Cafetería y Heladería Vale Vale en Huánuco para el año 2024 revela que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.601 lo cual significa una correlación positiva moderada y un p-valor de 0.031 basado en una muestra de 52 observaciones. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), indicando que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva moderada con el comportamiento organizacional, lo cual sugiere que mejoras en la gestión pueden promover un mejor comportamiento organizacional y, en consecuencia, beneficiar tanto a los empleados como a la organización en términos de ambiente laboral, satisfacción y rendimiento.

➤ Hipótesis Específicas

Hipótesis Específico Alterno 01

La planificación se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Hipótesis Específico Nulo 01

La planificación no se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Tabla 28

Contrastación de hipótesis específica 01

		Planificación	Comportamiento Organizacional
Planificación	Correlación de Pearson	1	,774
	Sig. (bilateral)		,031
	N	52	52
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,774	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	52	52

Nota: Encuestas

Fundamentos de contrastación: El estudio realizado en la Cafetería y Heladería Vale Vale en Huánuco para el año 2024 revela que existe una relación positiva y significativa entre la planificación y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.774 lo cual significa una correlación positiva alta y un p-valor de 0.031 basado en una muestra de 52 observaciones. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula específica (H001) y se acepta la hipótesis alterna específica (Ha01), indicando que la planificación se relaciona de manera positiva alta con el comportamiento organizacional.

Hipótesis Especifico Alterno 02

La organización se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Hipótesis Especifico Nulo 02

La organización no se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Tabla 29

Contrastación de hipótesis específica 02

		Organización	Comportamiento Organizacional
Organización	Correlación de Pearson	1	,761
	Sig. (bilateral)		,027
	N	52	52
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,761	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	52	52

Nota: Encuestas

Fundamentos de contrastación: El estudio realizado en la Cafetería y Heladería Vale Vale en Huánuco para el año 2024 revela que existe una relación positiva y significativa entre la organización y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.761 lo cual significa una correlación positiva alta y un p-valor de 0.027 basado en una muestra de 52 observaciones. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula específica (H002) y se acepta la hipótesis alterna específica (Ha02), indicando que la organización se relaciona de manera positiva alta con el comportamiento organizacional.

Hipótesis Especifico Alterno 03

La dirección se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Hipótesis Especifico Nulo 03

La dirección no se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Tabla 30

Contrastación de hipótesis específica 03

		Dirección	Comportamiento Organizacional
Dirección	Correlación de Pearson	1	,755
	Sig. (bilateral)		,027
	N	52	52
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,755	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	52	52

Nota: Encuestas

Fundamentos de contrastación: El estudio realizado en la Cafetería y Heladería Vale Vale en Huánuco para el año 2024 revela que existe una relación positiva y significativa entre la dirección y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.755 lo cual significa una correlación positiva alta y un p-valor de 0.027 basado en una muestra de 52 observaciones. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula específica (H003) y se acepta la hipótesis alterna específica (Ha03), indicando que la dirección se relaciona de manera positiva alta con el comportamiento organizacional.

Hipótesis Especifico Alterno 04

El control se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Hipótesis Especifico Nulo 04

El control no se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería y Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.

Tabla 31

Contrastación de hipótesis específica 04

		Control	Comportamiento Organizacional
Control	Correlación de Pearson	1	,621
	Sig. (bilateral)		,027
	N	52	52
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,621	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	52	52

Nota: Encuestas

Fundamentos de contrastación: El estudio realizado en la Cafetería y Heladería Vale Vale en Huánuco para el año 2024 revela que existe una relación positiva y significativa entre el control y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.621 lo cual significa una correlación positiva moderada y un p-valor de 0.027 basado en una muestra de 52 observaciones. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula específica (H004) y se acepta la hipótesis alterna específica (Ha04), indicando que el control se relaciona de manera positiva moderada con el comportamiento organizacional.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES

La tesis ha llegado a importantes conclusiones confirmando lo que establece la teoría y lo que sostienen los autores en sus diferentes publicaciones hechas, por ejemplo Jaramillo (2023) en su tesis titulada “Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Nirsa” el autor hace referencia a conclusiones de que dentro de la evaluación de la gestión administrativa ha permitido la mejora del desempeño de todos los trabajadores, lo que he comparado a los resultados obtenidos en la presente investigación podemos advertir que efectivamente las funciones administrativas en la cafetería están haciendo que el comportamiento organizacional sea regular y haya una percepción de muy buen trato dentro de los colaboradores lo cual se puede convalidar mediante la Figura 18, donde el 73,08%% de los colaboradores afirman estar de acuerdo con que la interrelación entre los trabajadores es positiva.

Canales y Huahualuque (2019) en su tesis titulada “Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. , en el período 2017”, de igual manera los autores citados tienen claro los conceptos de que la gestión administrativa involucra cuatro actividades importantes que van a permitir un mejor desempeño de la empresa, tal como espera la cafetería cuando implementa las funciones administrativas con el fin de que sus trabajadores tengan una percepción de una empresa sumamente ordenada cuyos propósitos son conocidos y esperados no solamente por los propietarios sino también por los trabajadores, lo cual se puede reflejar en la figura 1 donde el 63,43% de los colaboradores de la Cafetería y Heladería Vale Vale afirman estar de acuerdo con que la misión ayuda a que la empresa logre alcanzar los propósitos esperados.

Chiroque y Roldan, (2022) en su tesis titulada “Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022” los autores hacen referencia dentro de sus conclusiones que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con el comportamiento organizacional, esto beneficia a la empresa al fomentar un entorno de trabajo positivo, por otro lado, comparado con los resultados obtenidos se puede demostrar que la gestión administrativa en la cafetería guarda relación con el comportamiento organizacional con la existencia del control y monitoreo que aseguren que los recursos que se utilizan sean de manera planificada mejorando la eficiencia operativa, lo cual se puede reflejar en la figura 7 donde el 73,08% de los colaboradores afirmaron estar de acuerdo con que se realiza una óptima supervisión de las actividades que se realicen internamente.

Meza (2019) en su tesis titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019, en ese contexto es importante también referenciar que la gestión administrativa en términos del departamento ha tenido un impacto dentro del desempeño de los trabajadores en la empresa citada a partir del cual confirma los resultados obtenidos en la presente investigación de que efectivamente la gestión administrativa genera un impacto positivo dentro de los trabajadores lo cual podemos reflejarlo en la figura 8, donde el 59,62% afirman estar de acuerdo con que se percibe el liderazgo positivo de los encargados de la gestión administrativa de la Cafetería y Heladería Vale Vale.

5.2. DISCUSIÓN CON LAS BASES TEÓRICAS

Son muchos los autores que han hecho referencia a que la gestión administrativa involucra en cuatro actividades que tienen propósitos fundamentales dentro del desempeño de la empresa, en ese sentido; Según, Delgado & Ena (2006) sostiene que la gestión administrativa engloba un conjunto coordinado de funciones destinadas a aprovechar eficientemente los recursos de una organización. Su objetivo principal es lograr las metas específicas y optimizar los resultados. Asimismo, facilita la prevención de posibles inconvenientes futuros al dirigir de manera racional las actividades,

esfuerzos y recursos, contribuyendo especialmente a obtener resultados positivos para la compañía, de tal modo, en comparación de los resultados se afirma que en la cafetería se realiza estrategias optimas que ayudan alcanzar los propósitos esperados el mismo que se puede corroborar en la figura 3 con el resultado positivo del 59,62%.

Asimismo, Díaz & León (2019) afirman que en la gestión administrativa, se utilizan diversas estrategias y métodos para optimizar el aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y materiales de una entidad. La dirección de estos recursos se ajusta de acuerdo con los objetivos perseguidos por la compañía, han advertido que la aplicación de las actividades funcionales administrativas garantiza a las pequeñas empresas tener un comportamiento fundamental. Los trabajadores en la cafetería han demostrado capacidad frente a los objetivos esperados. Una de los aspectos importantes es que efectivamente la motivación juega un rol fundamental para que los trabajadores puedan hacerlo, dicho ello podemos observar Napolitano (2018) sostiene que la motivación consiste en el conjunto de estímulos que impulsan a las personas a llevar a cabo acciones específicas o adoptar determinadas actitudes, persistiendo en ellas. La psicología ha examinado de manera profunda la motivación, ya que se ha reconocido su impacto significativo en el comportamiento humano, tanto a nivel individual como grupal, por lo que en la cafetería se preocupan por mantener motivados a sus colaboradores, lo cual se puede reflejar en la figura 20, donde el 73,08% de los mismos afirman que en la empresa las remuneraciones son equivalentes a la prestación de servicios, esto asegura la equidad y motiva a los colaboradores, lo cual resulta en una mayor productividad y satisfacción laboral.

Según, Lahmann, (2020) afirma que la motivación es un factor que puede brindar apoyo a cualquier persona para mantenerse activa, realizar los procedimientos necesarios e implementar las acciones pertinentes con el fin de alcanzar un logro, objetivo o satisfacer una necesidad específica. Las motivaciones varían entre individuos, y el nivel de motivación para lograr sus metas dependerá de cada persona, en ese contexto los resultados de nuestra

investigación no difieren de lo que los autores han reconocido teniendo como principales conclusiones que estos resultados ayudan a mejor comprender la teoría, mismos que se pueden reflejar en el gráfico 22, donde los colaboradores afirmar que en la empresa se cuenta con recompensas por alcanzar metas u objetivos, con resultado positivo del 53,85%.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general de la investigación se alcanzó al demostrar una relación directa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale. Este hallazgo se evidenció mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.601, que indica una correlación positiva moderada, y un p-valor de 0.031, menor al nivel de significancia de 0.05. Los datos de las tablas 3 y 21 refuerzan esta relación. En la tabla 3, el 63.5% de los encuestados considera que la misión de la empresa ayuda a alcanzar los propósitos esperados. Esto subraya la importancia de una gestión administrativa que alinea la misión de la empresa con las expectativas y objetivos organizacionales. Además, la tabla 21 revela que el 67.3% de los encuestados destaca una buena comunicación laboral positiva, lo que indica que una gestión administrativa eficaz también facilita una comunicación clara y efectiva entre los empleados. Estos resultados demuestran que una gestión administrativa bien ejecutada no solo establece una misión clara que guía a la organización, sino que también fomenta una comunicación positiva y efectiva dentro del equipo. Esto, a su vez, contribuye a un comportamiento organizacional favorable, mejorando la cohesión y eficiencia en la empresa.
2. Respecto al primer objetivo específico planteado en la investigación se alcanzó al demostrar la relación positiva entre la planificación y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale. Este hallazgo se evidenció mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.774, que indica una correlación positiva alta, y un p-valor de 0.031, menor al nivel de significancia de 0.05. Los datos de las tablas N° 4 y N° 19 refuerzan esta relación. En la tabla N° 4, el 67.3% de los encuestados afirman que los propósitos de la empresa son comunicados de forma clara y frecuente, lo que subraya la efectividad de la planificación en la difusión de objetivos empresariales. Además, la tabla N° 19 revela que el 59.6% de los encuestados destaca una buena coordinación dentro de la empresa, lo que refleja cómo una planificación adecuada facilita la cooperación y la alineación de esfuerzos entre los colaboradores. Estos resultados

demuestran que una planificación efectiva no solo establece metas claras, sino que también mejora la comunicación y coordinación dentro de la organización, contribuyendo a un comportamiento organizacional positivo y eficiente.

3. Respecto al segundo objetivo específico planteada en la investigación se alcanzó al demostrar la relación entre la organización y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale. Este hallazgo se respalda con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.761, indicando una correlación positiva alta, y un p-valor de 0.027, menor al nivel de significancia de 0.05. Los datos de las tablas N° 6 y N° 23 fortalecen esta relación. La tabla N° 6 muestra que el 71.15% de los encuestados considera que el organigrama de la empresa estructura adecuadamente las funciones internas. Esto subraya la importancia de una estructura organizativa clara que define roles y responsabilidades, lo que facilita el funcionamiento eficiente de la empresa. Además, la tabla N° 23 revela que el 52.62% de los encuestados señala que la empresa fomenta los incentivos por logros, lo cual es posible gracias a una estructura organizativa que permite diseñar y gestionar estas variables, motivando así a los colaboradores. Estos resultados demuestran que una organización bien estructurada no solo establece una clara distribución de funciones internas, sino que también facilita la implementación de sistemas de incentivos que motivan a los colaboradores. Esto, a su vez, contribuye a un comportamiento organizacional positivo, promoviendo una mayor productividad y satisfacción laboral dentro de la empresa.
4. Respecto al tercer objetivo específico planteado en la investigación podemos concluir que se alcanzó al demostrar la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale. Este hallazgo se respalda con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.755, indicando una correlación positiva alta, y un p-valor de 0.027, menor al nivel de significancia de 0.05. Los datos de las tablas N° 11 y N° 20 fortalecen esta relación. En la tabla N° 11, el 71.15% de los encuestados considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo. Esto subraya

la importancia de una dirección que promueve la colaboración y cohesión entre los colaboradores, mejorando así la dinámica de trabajo y la eficiencia organizacional. Además, la tabla N° 20 revela que el 73.08% de los encuestados señala una interrelación positiva entre los colaboradores, lo que refleja cómo una dirección efectiva facilita relaciones laborales saludables y constructivas. Estos resultados demuestran que una dirección bien ejecutada no solo fomenta el trabajo en equipo, sino que también promueve una interrelación positiva entre los colaboradores. Esto, a su vez, contribuye a un comportamiento organizacional favorable, mejorando la armonía y la productividad en la empresa.

5. Respecto al cuarto objetivo específico planteado en la investigación se alcanzó al demostrar la relación entre el control y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale. Este hallazgo se evidencia mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.621, indicando una correlación positiva moderada, y un p-valor de 0.027, menor que el nivel de significancia de 0.05. Los datos de las tablas 13 y 19 fortalecen esta relación. La tabla 13 muestra que el 78.85% de los encuestados considera que en la empresa se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico. Esto subraya la importancia de implementar controles efectivos que aseguren el cumplimiento de los objetivos y la calidad en los procesos. Además, la tabla 19 revela que el 59.62% de los encuestados señala una coordinación activa entre los colaboradores, lo que indica que un buen sistema de control facilita la cooperación y la alineación de esfuerzos dentro de la organización. Estos resultados demuestran que un control estratégico bien implementado no solo asegura el desarrollo adecuado de las actividades, sino que también promueve una coordinación activa entre los colaboradores. Esto, a su vez, contribuye a un comportamiento organizacional positivo, mejorando la eficiencia y la cohesión dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, que destaca la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale, se recomienda profundizar en mejorar la alineación estratégica de la gestión administrativa con la misión empresarial mediante revisiones continuas y ajustes procesales. Esto se fundamenta en los datos de la tabla 3, donde el 21.15% de los colaboradores manifiesta desacuerdo y el 15.38% muestra neutralidad respecto a si la misión de la empresa contribuye al logro de los objetivos propuestos. Además, se sugiere fortalecer las prácticas de comunicación interna utilizando canales claros y frecuentes para facilitar la participación y comprensión entre los colaboradores. Este consejo se basa en los resultados de la tabla 21, donde el 23.08% de los colaboradores indica desacuerdo y el 9.62% expresa neutralidad respecto a la existencia de una comunicación efectiva entre jefes y colaboradores. Implementar estas acciones podría significativamente mejorar la cohesión organizacional y la eficiencia operativa en entornos empresariales similares, favoreciendo así un mejor alineamiento estratégico y una comunicación más efectiva dentro de la organización.
2. Respecto a la segunda conclusión, que resalta la relación positiva entre la planificación y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale, se recomienda explorar estrategias innovadoras para fortalecer la visión de la empresa. Una recomendación clave es implementar sesiones interactivas de co-creación con los colaboradores, estructuradas en reuniones donde estos puedan compartir ideas, sugerencias y visiones sobre el futuro empresarial. Esta sugerencia se fundamenta en los datos de la tabla 4, donde el 25.00% de los colaboradores manifiesta desacuerdo y el 7.69% muestra neutralidad respecto a la claridad y frecuencia en la comunicación de la visión estructurada de la empresa. Además, se aconseja mejorar la coordinación activa entre colaboradores mediante la clarificación de roles y responsabilidades, y el fomento de una cultura

de comunicación abierta y proactiva. Esto se sustenta en los resultados de la tabla 19, donde el 26.92% de los colaboradores indica desacuerdo y el 13.46% expresa neutralidad respecto a la percepción de una coordinación activa entre colaboradores en la empresa. La implementación de estas iniciativas podría potenciar significativamente la eficiencia operativa y la cohesión organizacional en entornos similares de gestión empresarial y servicios, asegurando una alineación más efectiva de la planificación estratégica con el comportamiento organizacional.

3. Respecto a la tercera conclusión, que aborda la relación entre la organización y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale, se recomienda explorar estrategias innovadoras para optimizar la estructura organizativa. Es crucial implementar un análisis continuo y ajustes ágiles en roles, procesos y tecnología para mejorar de manera innovadora. Esta recomendación se basa en los datos de la tabla 6, donde el 17.31% de los colaboradores manifiesta desacuerdo y el 11.54% muestra neutralidad respecto a la adecuada estructuración de funciones internas en el organigrama. Además, se aconseja fortalecer la implementación de sistemas de incentivos mediante la personalización de objetivos, la transparencia en los criterios de evaluación y el reconocimiento frecuente y equitativo de logros individuales y de equipo. Esto se fundamenta en los resultados de la tabla 23, donde el 30.71% de los colaboradores indica desacuerdo y el 9.62% expresa neutralidad respecto al fomento de incentivos por logros en la empresa. Estas iniciativas tienen el potencial de mejorar significativamente la eficiencia operativa y promover un ambiente laboral más motivador y productivo en entornos empresariales similares, asegurando una estructura organizativa más ágil y una gestión de incentivos más efectiva.
4. Respecto a la cuarta conclusión sobre la relación entre la dirección y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale, se recomienda explorar la dirección estratégica para promover una

cultura organizacional que fortalezca el trabajo en equipo en todos los niveles de la empresa. Se sugiere promover actividades colaborativas e integradoras, establecer metas comunes claras, fomentar una comunicación abierta y efectiva, y reconocer regularmente los logros del equipo. Esta recomendación se basa en los datos de la tabla 11, donde el 17.31% de los colaboradores manifiesta desacuerdo y el 11.54% muestra neutralidad respecto al fomento del trabajo en equipo en la empresa. Además, se aconseja implementar actividades destinadas a mejorar la interrelación entre los colaboradores, como almuerzos sociales, talleres de integración, voluntariado corporativo y sesiones de lluvia de ideas. Estas acciones son fundamentales para fortalecer la cohesión y mejorar el ambiente laboral. Esta recomendación se fundamenta en los resultados de la tabla 20, donde el 26.92% de los colaboradores indica desacuerdo con respecto a la positividad de las relaciones entre trabajadores en la empresa. Estas iniciativas pueden potenciar significativamente la eficiencia operativa y mejorar el ambiente laboral, contribuyendo así a un comportamiento organizacional más cohesionado, colaborativo y productivo en la empresa.

5. Respecto a la quinta conclusión sobre la relación entre el control y el comportamiento organizacional en Cafetería y Heladería Vale Vale, se recomienda fortalecer la implementación del control estratégico. En la tabla 13 los datos muestran que el 11.54% de los colaboradores está en desacuerdo y el 9.62% muestra neutralidad respecto al desarrollo adecuado de actividades relacionadas con el control estratégico. Para mejorar, se sugiere promover una mayor transparencia en la comunicación de objetivos y resultados estratégicos, capacitando al personal en el uso de herramientas como tableros de control y sistemas de información gerencial. Además, es crucial promover una cultura organizacional que valore la coordinación activa entre colaboradores, dado en la tabla 19 se refleja que el 26.92% muestra desacuerdo y el 13.46% neutralidad respecto a la percepción de coordinación activa entre colegas. Estas acciones pueden optimizar la eficiencia operativa

y fortalecer la cohesión interna, alineando así el comportamiento organizacional con los objetivos estratégicos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alicia Alles, M. (2018). *Comportamiento organizacional*. Ediciones Granica, S.A.
- Alvarado Ruiz, H. L. (2017). *Comportamiento organizacional*. Grupo Editorial Patria.
- Artal Castells, M. (2016). *Dirección de ventas*. ESIC Editorial.
- Bastos Boubeta, A. I. (2008). *Gestión administrativa de la agencia comercial (2a edición)*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Canales Casavilca, Jessica Margarita y Huahualuque Carrizales, Wilmer Eduardo. (2019). *Gestión Administrativa y su influencia en el Crecimiento Empresarial de LLANMAXXIS del Perú SAC., en el periodo 2017*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>
- Cedraz, A. (2017). *El control de la administración pública en la era digital*. Fórum Editorial.
- Chiavenato, I. (1996). *Comportamiento Organizacional*. EdiUNS.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de la teoría a la acción*. EdiUNS.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.
- Chiroque Panta, Jorge Luis y Roldan Guerrero, Gracia Elizabeth. (2022). *Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional en la empresa Acciona Agua S.A., San Juan de Lurigancho 2022*. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2481>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones.
- De Castro, A. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Editorial Verbum.
- De la Fuente Chico, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Editorial Elearning, S.L.
- Delgado Gonzale, Susana & Ena Ventura, Teresa. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Editorial Paraninfo.
- Díaz Paniagua, Elena & León Sánchez, Miriam. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración 2ª edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.

- Eslava Sarmiento, A. (2017). *Canales de distribución logístico comerciales*. Ediciones de la U.
- Francisco Alves, O. (2023). *Comportamiento Organizacional*. Freitas Bastos Editorial.
- Gilli, J. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Ediciones Granica.
- Giner de la Fuente, Fernando & Gil Estallo, María de los Ángeles. (2014). *La organización de empresas*. ESIC Editorial.
- Hernández Sampieri, Roberto & Mendoza Torres, Christian Paulina. (2018). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernando Rojo, Cesar et al. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Jaramillo Cañarte, J. J. (2023). *Evaluación de la Gestión Administrativa para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Nirsa*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/69971>
- Jiménez Nieto, L. C. (2019). *Dirección y comercialización*. Editorial Paraninfo.
- Lahmann, J. (2020). *La empresa motivada*. Libros de Cabecera.
- Levin, Richard L. et al. (2004). *Estadística para administración y economía*. Pearson Educación.
- Martínez Guillén, M. d. (2013). *Administración y planificación del tiempo*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez Guillén, M. d. (2013). *La comunicación en la empresa*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez Martínez, Aurora & Zumael Jimenez, Maria Cristina. (2016). *Organización de equipos de ventas*. Editorial Paraninfo.
- Mateo Rojas, M. (2017). *Redacción comercial creativa*. Ediciones de la U.
- Meza Ricaldi, M. (2019). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa del Agua Mantaro - Huancayo 2019*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2411>
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral*. Babelcube Inc.
- Ñaupas Paitán, Humberto; et al. (2018). *Metodología de la Investigación - Quinta Edición*. Ediciones de la U.
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. IMCP Editorial.

Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guardia Cierto, V. (2024). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale - Frigocentro S.C.R.L – Huánuco 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “La gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Heladería Vale Vale – Huánuco 2021”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
General ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?	General Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024	Hipótesis alterna (Ha) La gestión administrativa se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024	Independiente - Gestión administrativa Dimensiones: - Planificar - Organizar - Dirigir - Control	Tipo: La investigación es de tipo aplicada Enfoque: La investigación es de tipo cuantitativa, en el sentido que se cuantificara las variables con categorías apropiadas para medir dicho comportamiento.	Encuesta Se aplicarán instrumentos a la muestra seleccionada para comprender el comportamiento de cada una de las variables.
Específicos ¿Cuál es la relación de la planificación en el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?	Específicos Determinar cómo se relaciona la planificación con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024	Hipótesis nula (Ho) La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024	Dependiente Comportamiento Organizacional Dimensiones - Relaciones humanas - Comunicación - Motivación	Nivel: Descriptivo correlacional, permitiendo que la investigación conozca el comportamiento de cada variable a partir del cual se determine la relación causa efecto entre ambos.	
¿Cuál es la relación de la organización con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?	Determinar cómo se relaciona la organización con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024	Específicos H.E.a 1 La planificación se relaciona de manera positiva en el comportamiento		Diseño: La investigación es no experimental, no se va alterar el	
¿Cuál es la relación de la dirección con el					

comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?	Determinar cómo se relaciona la dirección con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024.	organizacional de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024 H.E.a 2 La organización se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024 H.E.a 3 La dirección se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024 H.E.a 4 El control se relaciona de manera positiva en el comportamiento organizacional de la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024	comportamiento de las variables.
¿Cuál es la relación del control con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024?	Determinar cómo se relaciona el control con el comportamiento organizacional en la Cafetería & Heladería Vale Vale – Huánuco 2024		Población: Los colaboradores de la Cafetería y Heladería Vale Vale Muestra: 52 colaboradores
		Específicos Nulos H.E.0 1 La planificación no se relaciona de manera positiva en el	

comportamiento
organizacional de la
Cafetería & Heladería
Vale Vale – Huánuco
2024

H.E.0 2 La
organización no se
relaciona de manera
positiva en el
comportamiento

organizacional de la
Cafetería & Heladería
Vale Vale – Huánuco
2024

H.E.0 3 La dirección no
se relaciona de manera
positiva en el
comportamiento

organizacional de la
Cafetería & Heladería
Vale Vale – Huánuco
2024

H.E.0 4 El control no se
relaciona de manera
positiva en el
comportamiento

organizacional de la
Cafetería & Heladería
Vale Vale – Huánuco
2024



ANEXO 2 ENCUESTA

DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA CAFETERIA & HELADERIA VALE VALE

La encuesta actual tiene propósitos académicos, y su contribución ayudará a ampliar el conocimiento existente sobre el tema denominado LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADRIA VALE VALE - FRIGOCENTRO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2024. Dicha información es anónima.

Instrucciones: el cuestionario sobre la Cafetería & Heladería Vale Vale, le proporcionamos una serie de interrogantes relacionadas con su "percepción" sobre la Empresa. Por favor, para cada pregunta, indíquenos en qué medida considera que esta empresa posee las características descritas. Marque con una (X) el número que mejor corresponda a cada afirmación. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo esencial es que usted refleje con precisión las características que, en su opinión, una empresa de calidad debería tener.

- 1 = muy en desacuerdo
- 2 = desacuerdo
- 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

Preguntas dirigidas a los colaboradores de la Cafetería & Heladería Vale Vale	1	2	3	4	5
¿Considera que misión ayuda alcanzar los propósitos esperados por la organización?					
¿Considera que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la organización?					
¿Considera que la estrategia optada en la empresa ayude a lograr alcanzar los objetivos establecidos?					
¿Considera que el organigrama estructura bien las funciones internas de la empresa?					
¿Considera usted que se han realizado especializaciones y/o capacitaciones en la empresa?					

¿Desde su perspectiva, se realiza una buena distribución de los recursos?					
¿Usted percibe que se está realizando una óptima supervisión de las actividades realizadas internamente?					
¿Usted percibe que hay liderazgo en los encargados de la gestión administrativa de la empresa?					
¿Considera que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?					
¿Considera que los recursos cuentan con un perfecto control preventivo por parte de la empresa?					
¿Se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico en la organización?					
¿Se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa?					
¿Está de acuerdo con el ambiente laboral al interno de la empresa?					
¿Usted percibe que existe cooperación activa entre colaboradores de la empresa?					
¿Considera que hay empatía entre los colaboradores de la empresa?					
¿Considera que la empresa cuenta con personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas de la empresa?					
¿Usted percibe que existe coordinación activa entre colaboradores de la empresa?					
¿Considera usted que la interrelación entre los trabajadores es positiva para la empresa?					
¿Considera que hay una buena comunicación laboral entre los jefes y colaboradores de la empresa?					
¿Existe una remuneración por la prestación de sus servicios?					
¿Considera usted que la empresa fomenta los incentivos por logros generados por los colaboradores de la empresa?					
¿Considera usted que la empresa ha constituido un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos?					

¡GRACIAS!

ANEXO 3
CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL GERENTE GENERAL DE LA
CAFETERIA & HELADERIA VALE VALE – FRIGOCENTRO
S.C.R.L.



“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

Jr. General Prado N° 880
Tel: (062) 513124

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Huánuco, 29 de Octubre de 2023

Yo, Berrospi Jara Miguel Ángel, identificado con DNI N° 10279055, Gerente General de la Empresa FIGOCENTRO SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA con RUC N° 20573260423, por la presente autorizo al Sr. Guardia Cierito Valeriano Eliot con DNI N° 61612941 a llevar a cabo la investigación en nuestras instalaciones, la cual tendrá un plazo indeterminado con la finalidad de alcanzar los resultados esperados. Dicha investigación a realizar es denominada “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE VALE - FRIGOCENTRO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2024”. Además, durante el periodo de investigación, el investigador deberá cumplir con todas las políticas y regulaciones internas de seguridad y salud ocupacional de nuestra empresa.

Agradecemos su interés en llevar a cabo esta investigación en nuestra empresa y esperamos que los resultados obtenidos sean beneficiosos para ambas partes.

Atentamente,



Berrospi Jara Miguel Ángel
Gerente General
10279055

ANEXO 4

EVIDENCIAS DE LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 2102-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 20 de noviembre del 2023

Visto el Expediente N° 086-2023-PACF, del 15 de noviembre del año 2023, presentado por el Bachiller en **Administración de Empresas, GUARDIA CIERTO, Valeriano Eliot**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, donde solicita: **Designación de Docente Asesor de Tesis.**

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Artículo 45, ítem 45.2 menciona que para la obtención del Título Profesional se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional;

Que, en el Artículo 118 del Estatuto de la Universidad de Huánuco, se establece que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por las modalidades que establece la Ley, después de la obtención del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo profesional;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el TÍTULO V, CAPÍTULO II, Artículos del 27 al 32, detalla el procedimiento de designación del Asesor, sus funciones y responsabilidades; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo único. - DESIGNAR, al Mtro. William Giovanni Linares Beraún, como Asesor de Tesis del Bachiller en **Administración de Empresas, GUARDIA CIERTO, Valeriano Eliot**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtra. Diana Puerto Ortizano
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: – FCEMP –CGT –ASESOR-File Personal-Interesado – Archivo
JLLS/nnc

FICHA DE AVANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

PROYECTO DE TESIS:

INFORME DE TESIS:X.....

DATOS DEL DOCENTE ASESOR:

PRIMERO APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	N° RES. DE DESIG.
LINARES	BERAUN	WILLIAM GIOVANNI	2102-2023-D-FCOMP-PAAE

DATOS DEL BACHILLER

PRIMERO APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	PROG. ACADEMICO
GUARDIA	CIERTO	VALERIANO ELIOT	ADMINISTRACION

DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TITULO
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE VALE – FRIGOCENTRO S.C.R.L. HUÁNUCO - 2024"

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	LUGAR DE ASESORAMIENTO
25 /02/2024	05/06/2024	VIA ONLINE

AVANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FECHA	ASUNTO TEMATICO	% AVANCE	V°B° ASESOR	FIRMA BACHILLER
10/03	Presentación de resultados	40		
25/03	Discusión de resultados	30		
31/05	Conclusiones y recomendaciones	30		

CONCLUSIONES

APROBADO

VoBo DOCENTE ASESOR

:

DNI 07750878

Codigo Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4305-7758>

VoBo COORDINADOR ACADEMICO

:

BACHILLER INVESTIGADOR

:

DNI: 61612941



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: VALERIANO ELIOT GUARDIA CIERTO, de la investigación titulada "La gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Cafetería y Heladería Vale Vale - Frigocentro S.C.R.L – Huánuco 2024", con asesor WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2102-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

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

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

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

Huánuco, 16 de agosto de 2024



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

Jr. Hermilio Valdizán N° 871 – Jr. Progreso N° 650 – Teléfonos: (062) 511-113
Telefax: (062) 513-154
Huánuco - Perú

33. Guardia Cierto, Valeriano Eliot.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	4%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	6%
	Fuente de Internet	
2	distancia.udh.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.utelesup.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



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



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 988-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 24 de junio de 2024

Visto, el expediente N° 1310-2024-FCEMP, del 21 de junio del año 2024, correspondiente al Bachiller en **Administración de Empresas**, **GUARDIA CIERTO, Valeriano Eliot**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el que solicita: **Revisión y Aprobación del Trabajo de Investigación (Tesis)**.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 20 de noviembre del año 2023, se emite la **RESOLUCIÓN N° 2102-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH**, designando al **Mtro. William Giovanni Linares Beraún**, como **Asesor de Tesis** del Bachiller en **Administración de Empresas**, **GUARDIA CIERTO Valeriano Eliot**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con fecha 25 de marzo del año 2024, se emite la **RESOLUCIÓN N° 369-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, donde se **APRUEBA** el Proyecto de Investigación intitulado **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE VALE - FRIGOCENTRO S.C.R.L. - HUÁNUCO 2024"** presentado por el Bachiller en **Administración de Empresas**, **GUARDIA CIERTO Valeriano Eliot**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con expediente N° 1310-2024-FCEMP, del 21 de junio del año 2024, el Docente Asesor, **Mtro. William Giovanni Linares Beraún**, presenta un informe de la labor de orientación y dando conformidad al trabajo de investigación desarrollado;

Que, de acuerdo a los artículos 39 y 40 del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se debe designar a tres docentes como dictaminadores y miembros del Jurado de Tesis, los cuales son elegidos por sorteo.

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo primero. - **DESIGNAR** a los miembros del **JURADO** de la tesis intitulada **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE VALE - FRIGOCENTRO S.C.R.L. - HUÁNUCO 2024"** presentado por el Bachiller en **Administración de Empresas**, **GUARDIA CIERTO Valeriano Eliot**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, integrado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero
Secretario	: Mtra. Keli Agui Esteban
Vocal	: Mtra. Diana Huerto Orizano

Artículo segundo. - **FIJAR** el plazo máximo de siete días hábiles, contados a partir de la recepción de la presente, para que el Jurado presente el informe de aprobación, observación o desaprobación, según sea el caso.

Regístrese, comuníquese, archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtra. Diana Huerto Orizano
SECRETARIA DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: - FCEMP-CGT - Jurados-File Personal-Interesado - Archivo
JUS/nnc

INFORME DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

PROYECTO DE TESIS:

INFORME DE TESIS:X.....

DATOS DEL BACHILLER INVESTIGADOR

PRIMERO APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	PROG. ACADEMICO
GUARDIA	CIERTO	VALERIANO ELIOT	Adm. Empresas

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE
VALE - FRIGOCENTRO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2024”**

El Jurado Evaluador designado por Resolución N° 988-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH, de fecha: 24 de junio de 2024, revisó el trabajo de investigación que se menciona, en cumplimiento con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, llegando a las siguientes conclusiones:

OBSERVACIONES:

DICTAMEN: APROBADO: X OBSERVADO: DESAPROBADO:

FECHA: 03 – 07- 2024

ATENTAMENTE:

DOCENTE MIEMBRO DEL JURADO: _____



Mg. Keli Agui esteban
DNI N° 22498331
Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

INFORME DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

PROYECTO DE TESIS: **INFORME DE TESIS: (X)**

DATOS DEL BACHILLER INVESTIGADOR

PRIMERO APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	PROG. ACADEMICO
GUARDIA	CIERTO	VALERIANO ELIOT	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERÍA Y HELADERÍA VALE VALE -
FRIGOCENTRO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2024

El Jurado Evaluador designado por Resolución N°988-2024-D-FCEMP-PACF-UDH, de fecha: 24 de junio de 2024, revisó el trabajo de investigación que se menciona, en cumplimiento con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, llegando a las siguientes conclusiones:

OBSERVACIONES:

DICTAMEN: APROBADO: (X)

OBSERVADO:

DESAPROBADO:

FECHA: 16-07-2024

ATENTAMENTE:

DOCENTE MIEMBRO DEL JURADO:



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero DNI 41693326

Código Orcid: 0000-0003-1423-2737

Email: rafael.anibal@udh.edu.pe

ANEXO 5

PANEL FOTOGRAFICO ENCUESTANDO A LOS

COLABORADORES









ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA CAFETERIA & HELADERIA VALE VALE.

La encuesta actual tiene propósitos académicos, y su contribución ayudará a ampliar el conocimiento existente sobre el tema denominado LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA CAFETERIA Y HELADERIA VALE VALE - FRIGOCENTRO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2024. Dicha información es anónima.

Instrucciones: el cuestionario sobre la Cafetería & Heladería Vale Vale, le proporcionamos una serie de interrogantes relacionadas con su "percepción" sobre la Empresa. Por favor, para cada pregunta, indíquenos en qué medida considera que esta empresa posee las características descritas. Marque con una (X) el número que mejor corresponda a cada afirmación. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo esencial es que usted refleje con precisión las características que, en su opinión, una empresa de calidad debería tener.

- 1 = muy en desacuerdo
- 2 = desacuerdo
- 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

Preguntas dirigidas a los colaboradores de la Cafetería & Heladería Vale Vale	1	2	3	4	5
¿Considera que misión ayuda alcanzar los propósitos esperados por organización?			X		
¿Considera que la visión de la empresa es comunicada de forma clara y frecuente dentro de la organización?			X		
¿Considera que la estrategia optada en la empresa ayude a lograr alcanzar los objetivos establecidos?				X	
¿Considera que el organigrama estructura bien las funciones internas de la empresa?				X	
¿Considera usted que se han realizado especializaciones y/o capacitaciones en la empresa?			X		
¿Desde su perspectiva, se realiza una buena distribución de los					

recursos?			x		
¿Usted percibe que se está realizando una óptima supervisión de las actividades realizadas internamente?				x	
¿Usted percibe que hay liderazgo en los encargados de la gestión administrativa de la empresa?				x	
¿Considera que se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?				x	
¿Considera que los recursos cuentan con un perfecto control preventivo por parte de la empresa?			x		
¿Se realiza un buen desarrollo de las actividades relacionadas con el control estratégico en la organización?			x		
¿Se realiza control correctivo al momento de suscitarse errores o problemas en el desarrollo de las actividades la empresa?				x	
¿Está de acuerdo con el ambiente laboral al interno de la empresa?				x	
¿Usted percibe que existe cooperación activa entre colaboradores de la empresa?				x	
¿Considera que hay empatía entre los colaboradores de la empresa?				x	
¿Considera que la empresa cuenta con personal proactivo al momento de desarrollar actividades internas de la empresa?				x	
¿Usted percibe que existe coordinación activa entre colaboradores de la empresa?			x		
¿Considera usted que la interrelación entre los trabajadores es positiva para la empresa?			x		
¿Considera que hay una buena comunicación laboral entre los jefes y colaboradores de la empresa?				x	
¿Existe una remuneración por la prestación de sus servicios?				x	
¿Considera usted que la empresa fomenta los incentivos por logros generados por los colaboradores de la empresa?			x		
¿Considera usted que la empresa ha constituido un margen de recompensas por el alcance de metas u objetivos?			x		

¡GRACIAS!