



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL DE UNA AGENCIA DE VIAJES, HUARAZ, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

**MAUTINO LOPEZ, JUAN SOLON
ORCID:0000-0003-1237-335X**

ASESOR

**PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR
ORCID:0000-0002-2186-0398**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0194-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:40** horas del día **22** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE UNA AGENCIA DE VIAJES, HUARAZ, 2024**

Presentada Por :
(1211181114) **MAUTINO LOPEZ JUAN SOLON**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE UNA AGENCIA DE VIAJES, HUARAZ, 2024 Del (de la) estudiante MAUTINO LOPEZ JUAN SOLON, asesorado por PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 06 de Agosto del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual
luchó día a día, que son el motor que impulsa
para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual
me esfuerzo tanto en la vida para darles lo
mejor

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	1
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas	16
2.3 Hipótesis.....	23
III. Metodología.....	24
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.....	24
3.2. Población.....	25
3.3. Operacionalización de las variables	26
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información	27
3.5. Método de análisis de datos	28
3.6. Aspectos Éticos	28
IV. Resultados	30
V. Discusión	42
VI. Conclusiones	71
VII. Recomendaciones.....	72
Referencias bibliográficas	73

Anexos	80
Anexo 01. Matriz de consistencia	80
Anexo 02. Instrumento de recolección de datos	81
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	83
Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros.....	99

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.	30
Tabla 2. Características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.....	33
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.	33

Lista de figuras

Figura 1. Características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L.,
Huaraz, 2024. 32

Figura 2. Características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L.,
Huaraz, 2024..... 35

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024; el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 12 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Para la variable gestión administrativa se encontró que, el 100.00% indicaron que la empresa nunca realiza un diagnóstico situacional, el 50.00% indicaron que a veces se les brinda motivación para la mejora en su desempeño. Respecto al desempeño, el 75.00% indicaron que pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos. El 75.00% indicaron que pocas veces buscan la optimización de recursos. El 50.00% indicaron que pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave. Se concluye que: En la empresa no se aplican herramientas de diagnóstico empresarial para evaluar las posibles debilidades y amenazas y con ello formular estrategias que permitan aprovechar las fortalezas y oportunidades del sector, a su vez no han logrado optimizar los recursos pues no identifican los procesos clave para una mejor eficiencia en el desarrollo de las actividades.

Palabras clave: Desempeño, gestión administrativa, propuesta de mejora.

Abstract

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve the administrative management and performance of the personnel of the company Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 12 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 16 questions on a Likert scale, the results were: For the administrative management variable, it was found that 100.00% indicated that the company never performs a situational diagnosis. 50.00% indicated that sometimes they are given motivation to improve their performance. Regarding performance, 75.00% indicated that the entity rarely works collaboratively with the aim of improving their knowledge and experience and this helps to better meet the objectives. 75.00% indicated that they rarely seek resource optimization. 50.00% indicated that they rarely seek resource optimization through the identification of key processes. It is concluded that: In the company, business diagnostic tools are not applied to evaluate possible weaknesses and threats and thereby formulate strategies that allow taking advantage of the strengths and opportunities of the sector, at the same time they have not managed to optimize resources because they do not identify the processes. key to better efficiency in the development of activities.

Keywords: Performance, administrative management, improvement proposal.

I. Planteamiento del problema

En España algunas consecuencias del bajo nivel de desempeño se relacionan de manera directa con la incidencia de los problemas administrativos. Pero el problema puede llegar a más cuando se involucra el entorno financiero de los negocios, algunas de estas fallas, son por ejemplo llevar procesos manuales que quitan tiempo, debido a que son susceptibles a déficits humanos y con los cuales no resulta posible guardar registros confiables; por en es necesario atomizar los procesos a través de usos de las tecnologías actuales; otro problema se centra en la evaluación de desempeño, en este sentido los evaluadores carecen de objetividad, donde las evaluaciones están influenciadas por opiniones personales o prejuicios, esto no solo afecta la moral del empleado sino también la credibilidad del proceso de evaluación (Orellana et al., 2019).

En México se pueden identificar problemas comunes en la administración de las pymes, entre los que sobre salen: la falta de planificación, muchas pymes no llevan a cabo una planificación adecuada, lo que puede provocar una falta de dirección y objetivos claros; falta de educación y formación, los empresarios y trabajadores de las pymes a menudo carecen de conocimientos y habilidades específicas en áreas como la contabilidad, la gestión financiera y la administración general; falta de un equipo administrativo dedicado puede resultar en una gestión ineficiente de los recursos, los procesos y las operaciones diarias; falta de visión de la empresa, muchas pymes no tienen una visión clara de su negocio a largo plazo, lo que dificulta las decisiones estratégicas y el crecimiento sostenible. Además se observa un bajo nivel de desempeño, debido a que los gerentes no ejercen un buen liderazgo que fomente un mejor rendimiento en los trabajadores (Riquelme, Meza & Carvalho, 2022).

En Colombia los problemas en las pymes son la falta de definición de objetivos y cultura empresarial., uno de los grandes fallos que se encuentran en las empresas actuales es la falta de una definición clara de los objetivos y cultura de empresa, otro problema se debe a la carencia de comunicación interna, ocasionado por la carencia de una eficiente gestión administrativa; además una falla común en la práctica de evaluaciones de desempeño es retrasarlas o posponerlas, esto da una mala impresión al empleado reflejando falta de formalidad de parte de la empresa y de nula planeación de la reunión de parte del evaluador. El resultado de no dar prioridad a las juntas de revisión es que los colaboradores pueden comenzar a percibir que el proceso no es tan significativo y se muestren menos receptivos y

cooperativos al realizar su autoevaluación, así como a participar de manera constructiva en la junta de revisión y retroalimentación (Chinga, 2023).

En Ecuador problemas en la gestión administrativa impiden que los procesos se cumplan de manera eficiente, es decir la empresa carece de objetivos, el empresario se forma mentalmente cuál es el objetivo de la empresa, sin embargo, no lo establece de manera escrita ni formal por lo que el personal que colabora con él no los conoce y por lo tanto las actividades que realiza muchas veces no se encaminan a la consecución del objetivo. Además, una causa muy frecuente de bajo desempeño laboral se debe a que la persona no se siente capaz de cumplir con las expectativas del puesto. Muchos trabajadores experimentan miedo de no hacer las cosas bien, a no alcanzar los objetivos o a tomar las decisiones equivocadas, por este miedo muchas personas prefieren no pedir ayuda e intentar resolverlo por sí solos, cuando en realidad lo que necesitan es alguien que los guíe y pueda brindarles capacitación (Durán et al., 2023).

En el Perú el error común es que en las empresas no se tienen definidas las líneas de autoridad genera una comunicación deficiente entre los miembros de la organización ya que éstos no aplican una correcta gestión administrativa; del mismo modo se observa que los trabajadores presentan un bajo nivel de desempeño; sin embargo, a veces el bajo rendimiento no es atribuible al trabajador, o no lo es al 100%. En las organizaciones hay muchas distorsiones, es decir a menudo pueden existir problemas de organización, falta de claridad en los objetivos, responsables con poca capacidad de liderazgo, problemas de comunicación, tecnología obsoleta, clima de pesimismo, etc. Todos ellos pueden contribuir a que los trabajadores o los equipos no rindan al nivel óptimo, aunque la plantilla se esfuerce. También puede ser que el trabajador esté desmotivado, no vea perspectivas de futuro en la organización o, simplemente, esté pasando una mala racha personal que le esté afectando (Veramendi, 2021).

A nivel local, en la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, cuenta con una formación incipiente en cuanto a los principales procesos administrativos como: planificación, organización, dirección (integración de personal) y control siendo una empresa relativamente nueva en el mercado como parte de una entidad bancaria sólida. Por lo que debe ser usada de manera adecuada para poder enfrentarse a una situación de constante cambio de personal (rotación), ausentismo y falta de motivación que se vive en estos momentos; poder evaluar estos procedimientos relacionado con el alma de la empresa, que es el talento humano del cual puede ayudar a reconocer motivaciones y trabajo en equipo en

pro desarrollo y evolución de la empresa de este dé es de suma importancia. Por todo lo expresado se planteó al siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024?. Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024?; ¿Cuáles son las características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Y como objetivos específicos: Describir las características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Describir las características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

La presente investigación se justifica teóricamente porque se efectuó un análisis de las principales teorías que aclararon y explicaron los elementos de la gestión administrativa y desempeño laboral, lo cual permitió desarrollar aportes a la literatura existente respecto a la importancia de estas variables en la mejora de los procedimientos internos de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz. Tuvo una justificación práctica, debido a que los resultados que se encontraron permitieron identificar los problemas de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, y con ello se pudo proporcionar recomendaciones para ser incorporadas dentro de la organización y así contribuir a la mejora de los procedimientos admirativos que influyan directamente en el desempeño del personal, a su vez fue un punto de partida para la realización de investigaciones posteriores o implementaciones que puedan ser desarrollados por empresas similares o relacionadas al sector comercio. El estudio se justifica de manera metodológica por enmarcarse en un tipo de investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala Likert relacionados a la gestión administrativa y desempeño laboral, el cual fue validado por tres jueces expertos y a la vez se midió el coeficiente de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach; dicho instrumento y técnica pudo ser utilizado por otros investigadores interesados en el tema.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Gestión administrativa

Gonzabay (2023) en su tesis de licenciatura de Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Titulado: *La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena*. Tuvo como objetivo: Determinar un modelo de gestión adecuado para la empresa EMUTURISMO E.P. Realizado con una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 23 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 8 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 83% menciona que la empresa desarrolla actividades que aporta a la trasmisión de los valores a los trabajadores, el 80% considera que se sienten identificado con la filosofía de la empresa (misión, visión, valores, objetivos y políticas), el 76% considera que la información recibida periódicamente sobre los objetivos de la empresa es suficiente, el 71% menciona que participan activamente en la consecución de los objetivos de la empresa, el 93% menciona que la empresa le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de las funciones, el 70% menciona que aportan con opiniones para la mejora de las estrategias, el 89% consideran que identifican claramente las áreas funcionales de la empresa, el 100% menciona que realizan las actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la organización. Se concluye que: la gestión administrativa y su impacto en el desarrollo turístico, donde, se consideró que existe la necesidad de registros sistemáticos para mejorar el control interno de la gestión empresarial, proceso contable, administrativo y financiero de la empresa, considerando que la empresa presenta una escasa evaluación económica financiera en los últimos años y el poco manejo del control gerencial afectó a la toma de decisiones en la economía de la entidad.

Montenegro (20022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Titulado: *Gestión administrativa y satisfacción del cliente: caso Cooperativa De Taxis Jesús del gran poder, Cantón La Libertad, periodo 2019-2021*. Tuvo como objetivo: Determinar la gestión administrativa y satisfacción del cliente: caso Cooperativa De Taxis Jesús del gran poder, Cantón La Libertad, periodo 2019-2021. La

investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 25 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 78% mencionan que la empresa tiene debidamente establecida su visión y misión, el 87% mencionan que los objetivos estratégicos establecidos guardan relación con la actividad principal que desarrolla la empresa, el 76% mencionan que dentro de las políticas han considera la capacitación del personal, el 78% mencionan que las estrategias que brindan la empresa buscan favorecer a los clientes, el 67% mencionan que el plan estratégico de la empresa ha sido elaborado con la participación de los trabajadores, el 90% mencionan que existe un orden o jerarquía en los puestos de trabajo, el 70% consideran que los empleados son seleccionados de manera adecuada, el 80% consideran que en la empresa impulsa una línea de carrera interna. Se concluye que: Las funciones administrativas como la planificación, organización, dirección y control no son aplicadas correctamente; otros de los resultados demuestran por parte de los clientes que existe satisfacción sobre los servicios brindados respecto al servicio actual que oferta la cooperativa. Se recomienda medir frecuentemente el nivel de satisfacción de los clientes a través de herramientas de encuestas y de la aplicabilidad de un buzón de sugerencia.

Álvarez (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *La gestión administrativa y la productividad de la Empresa Bastidas en la ciudad de Riobamba*. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión de calidad en la productividad del Comercial Bastidas de la ciudad de Riobamba. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 45 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 66% mencionan que se cuentan con planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades. El 72% mencionan que se cuentan con políticas de calidad del servicio. El 54% mencionan que se realizan las evaluaciones del desempeño del personal. El 62% mencionan que se informan y se discuten las evaluaciones del desempeño del personal. El 54% mencionan que se evalúa el tiempo que dura la elaboración del servicio. El 65% mencionan que se analiza los problemas desde su origen hasta sus consecuencias. El 67% mencionan que se identifican los problemas con la finalidad de buscar posibles soluciones. El 70% mencionan que existe

un plan de mejoramiento de recursos utilizados en los procedimientos. Se concluye que: La gestión de la calidad incide en la productividad del Comercial Bastidas, dado que se indagó que el objetivo de la empresa es satisfacer las necesidades de los clientes y esto lo logran ofreciendo productos de calidad, además, la empresa se esmera por tener operarios con la formación adecuada, para que sean más productivos y ofrecer un servicio de calidad al público, siendo más eficientes con sus tareas.

Variable 2: Desempeño laboral

Santamaria (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* El objetivo principal de este trabajo fue de determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado. , realizado con una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 35 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 54% menciona que preguntan permanentemente lo que deben hacer. El 87% consideran que cumplen con las tareas y actividades que les encomiendan. El 89% menciona que optimizan los recursos que se les brinda. El 93% considera que usan de forma óptima las tecnologías de la información y la comunicación. El 86% menciona que realizan sus trabajos en equipo y de manera coordinada. El 80% menciona que cooperan en los equipos de trabajo a los que pertenecen, el 73% considera que las capacitaciones implementadas en la Institución han mejorado el desempeño laboral, el 78% menciona que las capacitaciones brindadas por la empresa son para todas las áreas sin excepción, el 80% menciona que los trabajadores capacitados comparten la experiencia con los demás, el 93% menciona que han recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación, el 95% considera que sus conocimientos y habilidades pedagógicas han contribuido a la imagen de la Institución. Se concluye que: El clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., esto lo determinó en primera instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, y consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Condor (2023) en su tesis de licenciatura para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Titulado: *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; tuvo por objetivo: Determinar de qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito., la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, la muestra fue de 12 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario en donde los resultados fueron: El 81,66% considera que la experiencia que posee el trabajador debe ser complementada con las competencias profesionales, el 85,31% considera que en la institución es práctica frecuente desarrollar las competencias profesionales de los trabajadores, el 77,51% considera que el desarrollo de las competencias profesionales debe ser política institucional, el 77,69% considera que solo asegurando el desarrollo de las competencias profesionales de los trabajadores se puede asegurar una buena gestión, el 90,32% menciona que las competencias profesionales de los trabajadores es un indicador para ubicarlo en el puesto de trabajo, el 80,57% considera que las competencias profesionales de los trabajadores es una exigencia a nivel institucional, el 73,54% considera que la experiencia con el que cuenta el trabajador asegura un buen desempeño, el 70,21% menciona que las habilidades personales de los trabajadores favorecen el clima institucional, el 88,93% considera que la productividad que demuestran los trabajadores se debe gracias a las habilidades personales de los trabajadores, el 79,45% menciona que la gestión de recursos humanos tiene como criterio de evaluación del personal la productividad. El 78,44% considera que las habilidades personales de los trabajadores permiten una comunicación empática en la institución, el 87,32% considera que gracias al desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores se asegura el logro de las metas y los objetivos institucionales, el 81,21% considera que el desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores permite la realización de trabajos en equipo, el 72,24% considera que las habilidades personales de los trabajadores facilitan la interrelación y nivel interno, el 79,83% considera que las habilidades personales de los trabajadores garantizan la celeridad en la atención al usuario, el 71,18% menciona que es una práctica en la institución incentivar y promover el desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores. Se concluye que: Se pudo constatar la situación en la que se encuentra la gestión administrativa de talento humano en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., en donde manejarlo de forma empírica ha hecho

que no consideren parámetros importantes como el reclutamiento, la selección, las capacitaciones, entre otros; causando que los colaboradores en ocasiones no se encuentren bien direccionados hacia las labores que deben cumplir, creando un ambiente laboral un tanto conflictivo.

Allauca (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. Tuvo como objetivo general: Determinar como la Gestión Administrativa influye en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 42 colaboradores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento el cuestionario de 8 preguntas, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 65% consideran que realizan considerables esfuerzos para efectuar un trabajo de calidad, el 66% mencionan que se enfocan en conseguir los resultados esperados, sin importar lo que cueste conseguirlos, el 77% mencionan que efectúan las labores tratando de dedicarle el menor tiempo posible, el 84% mencionan que tratan de cumplir con las actividades empleando el mínimo de recursos, el 80% consideran que actúan con responsabilidad para evitar errores, el 83% mencionan que ponen en práctica las habilidades para maximizar y potenciar el trabajo, el 78% consideran que cumplen con las labores que se asignen, el 78% consideran que contribuyen en el logro de las metas establecidas por la empresa. Se concluye que: Existen procesos que garanticen capacitación al personal por lo cual ayuda a mejorar la calidad de los servicios, ya que tienen un entendimiento claro sobre sus responsabilidades dentro de la empresa provocando que se sientan cómodos en su área de trabajo.

Nacionales

Variable 1: Gestión administrativa

Chumioque (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Autónoma del Perú, Perú. Titulado: *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*. El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 32 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron

los siguientes resultados: El 81% considera que los jefes de las áreas realizan una adecuada comunicación, el 74% considera que son delegadas claramente las responsabilidades al interior del grupo de trabajo, el 77% menciona que encuentran apoyo y confianza para el desarrollo de las actividades en los superiores, el 80% menciona que se sienten motivados al realizar las actividades laborales, el 75% considera que la comunicación en la organización es correcta, el 90% considera que la toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas, el 76% considera que son buenas las relaciones con los compañeros de trabajo, el 80% menciona que conocen claramente los indicadores de medición que emplea la empresa; se concluye que: Existe una relación moderadamente significativa, determinada mediante una R de Pearson de 0,596**a un nivel de significancia de 0,000, que es menor a 0,05 entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

Peralta (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Titulado: *Propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi*; su objetivo general fue proponer una adecuada gestión administrativa. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 18 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 93% menciona que los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión, el 89% menciona que normalmente existen procesos para la identificación y corrección de errores en los proyectos, el 90% menciona que la empresa desarrolla procesos de verificación del desarrollo de actividades, el 74% menciona que reciben retroalimentación constante sobre el desempeño del cargo laboral, el 82% menciona que los objetivos que la empresa fija se cumplen, el 87% menciona que cuentan con el apoyo del supervisor de manera inmediata en situaciones de conflicto con los cliente, el 93% menciona que se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz, el 81% menciona que la organización realiza planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo. Se concluye que: Las empresas de transporte no cuentan con una adecuada planeación, puesto que, solo se enfocan en establecer horarios de llegada y salida de los vehículos de paradero a paradero, a su vez, no tienen una correcta organización de actividades que les permita desenvolverse de manera correcta en su labor diaria, de la misma forma, la toma de decisiones es realizada de 35 forma

empírica, ya que, no cuentan con un plan estratégico y operacional para el adecuado funcionamiento de la empresa.

Peralta (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Titulado: *Propuesta de Gestión Administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi*. Tuvo como objetivo: Determinar propuesta de Gestión Administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 25 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 93% consideran que las líneas de autoridad y responsabilidad están debidamente establecidas, el 78% consideran que el organigrama de la empresa fue diseñado para el cumplimiento de los objetivos establecidos, el 79% mencionan que los trabajadores de la empresa, se muestran con entusiasmo y disposición para el cumplimiento de las funciones asignadas, el 89% consideran que los trabajadores se comunican de manera respetuosa y adecuada, el 86% mencionan que los trabajadores son motivados para desarrollo de las actividades, el 65% mencionan que los trabajos se desarrollan en equipo, el 78% mencionan que existe clima y cultura organizacional dentro de la empresa, el 85% mencionan que se realizan controles para medir el desempeño de los trabajadores. Se concluye que: Las empresas de transporte tienen diversas deficiencias en su planificación, organización, dirección y control, lo cual lleva a concluir que en ninguna de las empresas se ejecutan de forma correcta los procesos administrativos; generando el descuido de actividades claves, antes, durante y después de ser realizadas. Finalmente, la propuesta de gestión administrativa permitirá que las empresas de transporte se involucren con la filosofía estratégica, mejoren sus procesos, configuren su estructura organizativa, definan funciones y responsabilidades e implementen indicadores de control.

Variable 2: Desempeño laboral

Álvarez y López (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad San Martín de Porres, Perú. Titulado: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Turismo y Servicio Generales El Aéreo E.I.R.L, Lima, 2023*. Tuvo como finalidad determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Turismo y Servicio Generales El Aéreo E.I.R.L, Lima, 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo

de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 35 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 74,4% considera que la experiencia que posee el trabajador debe ser complementada con las competencias profesionales, el 71,3% considera que en la institución es práctica frecuente desarrollar las competencias profesionales de los trabajadores, el 70,8% considera que el desarrollo de las competencias profesionales debe ser política institucional, el 81,3% considera que solo asegurando el desarrollo de las competencias profesionales de los trabajadores se puede asegurar una buena gestión, el 86,6% menciona que las competencias profesionales de los trabajadores es un indicador para ubicarlo en el puesto de trabajo, el 80,9% considera que las competencias profesionales de los trabajadores es una exigencia a nivel institucional. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional con respecto al desempeño laboral. Así mismo, se acepta la hipótesis general de la investigación, ya que la correlación entre las variables es 0,403 evidenciando una relación directa positiva.

Chacón (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Motivación y desempeño laboral en una empresa de transporte durante la pandemia del COVID-19, Santiago de Surco 2021*. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en una empresa de transporte durante la pandemia del COVID-19, Santiago de Surco 2021. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 12 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 87% indicaron que su jefe le permite aplicar conocimientos que permitan mejorar sus funciones. El 75% indicaron que las funciones que le encomiendan van acorde a su perfil. El 87% indicaron que se toma en cuenta las opiniones y contribuciones que realiza. El 58% indicaron que persiste con entusiasmo el logro de sus objetivos aun en situaciones difíciles. El 63% indicaron que se reconoce el logro y cumplimientos de metas. El 81% indicaron que percibe su remuneración en la fecha programada. El 75% indicaron que se reconoce la puntualidad y el compromiso del servidor. Se concluye que: Existe una correlación positiva entre motivación y desempeño laboral, con un nivel de significancia $< 0,05$, valor Rho Spearman igual a 0,502, lo que valida que existe que en la empresa Transporte existe una incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los

trabajadores, para el cumplimiento del objetivo planteado y un mejor desempeño de los trabajadores y cumplimiento de sus responsabilidades en la empresa.

Chilón (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 18 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 41,82% está plenamente satisfecho con la forma en que se gestiona la organización, afirmando que consideran apropiado el modelo estructural que se propone por los directivos, el 43,64% casi siempre participa activamente en las consultas relacionadas a sus áreas, el 54,55% indicaron que las organizaciones suelen necesitar personal que tenga la capacidad de tomar nuevos retos para no quedarse estancados, el 45,45% asumió responsabilidades adicionales, el 58,18% tiene una visión de resolución de inconvenientes dentro de su desempeño diario, el 63,64% se preocupó por mejorar y sostener sus capacidades para desarrollar las tareas, no solo desde lo teórico, también en lo práctico, el 52,73% puede mantener actualizado sus conocimientos. Se concluye que: El Clima Organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Emtrafesa.

Regionales y/o Locales

Variable 1: Gestión administrativa

Rojas (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada del Norte, Perú. Titulado: *Análisis de la gestión administrativa desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa HM Contratistas S.A. de Huaráz, 2019*. Tuvo como objetivo: determinar las percepciones que los colaboradores tienen sobre la gestión administrativa de la Empresa HM Contratistas S.A., Huaraz – 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 24 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 8 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 83% menciona que se establecen estrategias de acuerdo al entorno en el cual se encuentran ubicados, el 81% considera que el supervisor cumple un papel importante en la organización, el 100% menciona que la empresa tiene un organigrama y/o

esquema de organización, el 71% menciona que la empresa fomenta el compañerismo en el área, el 83% menciona que conocen a cabalidad las funciones que desarrollan en el puesto de labores, el 80% considera que en el área de trabajo se toman medidas para mejorar continuamente, el 67% menciona que se reconocen los esfuerzo para lograr ascender de puesto, el 66% menciona que reciben reconocimientos por la gestión bien desarrollada. El 70% menciona que se conocen los puntos que requieren mejorar con respecto a la gestión, el 85% considera que los supervisores son un ejemplo de esfuerzo y dedicación, el supervisor contribuye al logro de metas organizacionales, el 78% menciona que la jefatura es considerada como líder dentro de la empresa, el 83% menciona que los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos, el 85% considera que los controles de cantidad de productos ofrecidos son adecuados, el 69% menciona que están de acuerdo con respecto en la manera que se evalúan la satisfacción de los clientes, el 72% menciona que la organización toma decisiones acerca de alianzas comerciales más convenientes. Se concluye señalando que la gestión administrativa que se viene aplicando en la empresa es buena, pero hay que tener en cuenta que a nivel de las (5) funciones gerenciales, la función control se encuentra desfavorable, por lo tanto, existen falencias en dicha gestión que deben ser superadas. Se propone mejorar la estructura organizacional, identificar el proceso clave de la empresa y proponer indicadores de gestión para un mejor control.

Solis (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019*. Tuvo como objetivo: Determinar el Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C de la provincia de Huaraz, periodo 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 9 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 12 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 100% respondió que sí cuentan con código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección, el 78% dijo que cumplen con las actividades designadas, el 78% dijo que tienen registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, el 89% dijo que conocen sus objetivos y metas de la empresa, el 89% dijo que la empresa la empresa lleva un control de los efectivos que ingresan, el 73.56% mencionan que la empresa tiene debidamente establecida su visión y misión, el 89.32% mencionan que los objetivos estratégicos establecidos guardan relación

con la actividad principal que desarrolla la empresa, el 76.96% mencionan que dentro de las políticas han considera la capacitación del personal, el 71.26% mencionan que las estrategias que brindan la empresa buscan favorecer a los clientes, el 64.56% mencionan que el plan estratégico de la empresa ha sido elaborado con la participación de los trabajadores, el 67.22% mencionan que existe un orden o jerarquía en los puestos de trabajo, el 69.45% consideran que los empleados son seleccionados de manera adecuada, el 80.11% consideran que en la empresa impulsa una línea de carrera interna. Conclusión: Queda determinado de acuerdo a la estadística de Chi-Cuadrado que es igual a 3.85 lo cual es menor al Chi-Cuadrado crítico que es 3.99. Por lo tanto, el Control Interno incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C de la provincia de Huaraz, periodo 2019, donde se aprecia que mediante los componentes de control interno son realizadas las actividades del proceso de gestión administrativo de la empresa.

Variable 2: Desempeño laboral

Jamanca (2023) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*; tuvo como objetivo, determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 16 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 12 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 52%, está totalmente de acuerdo en que el trabajador aplica su experiencia laboral para resolver problemas repentinos, el 60% está de acuerdo en que los empleados conocen ampliamente el proceso de su cargo y el 56% indica que demuestran dominio de sus funciones y ejercen su profesión con eficacia y afán de superación. En relación con la gestión de calidad el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en cumplir responsablemente con las tareas asignadas y tener la capacidad de tomar decisiones, el 68% indica estar totalmente de acuerdo en identificar competencias y limitaciones en su desempeño laboral. En conclusión, hay una percepción positiva sobre la gestión de calidad, destacando la responsabilidad y satisfacción del cliente, mientras que el desempeño laboral muestra habilidades sólidas en resolución de problemas y conocimiento del proceso, aunque señala oportunidades en formación educativa y diversidad en el equipo laboral para mejorar la eficacia y crecimiento profesional.

Sánchez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Perú. Titulado: *Coaching y desempeño laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ancash 2020, sede Huaraz*. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre el Coaching y desempeño laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ancash 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 16 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 12 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 56% indicaron que posee experiencia en el área que se desempeña, el 67% conoce toda la información del servicio que ofrece, el 78% consideran que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse, el 86% consideran que el trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades, el 78% consideran que se cumple con las actividades planificadas, el 85% consideran que se promueve los altos niveles de desempeño, el 62% consideran que se logra el resultado de acuerdo al objetivo planificado. Se concluye que: Existe relación directa y significativa entre el Coaching y el Desempeño Laboral de los servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash 2020, sede Huaraz, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.798.

Flores (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. Tuvo como objetivo, determinar la *motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal la muestra poblacional la conforman 16 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 12 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: El 76.34% mencionan que son competitivos y tratan de posicionarse como trabajador útil y participativo, el 88,12% mencionan que se adhieren a la política de la entidad y sus procedimientos de modo profesional, el 71,65% consideran que se sienten parte importante de la entidad y realizan las tareas de manera comprometida, el 70.78% mencionan que ponen en práctica el conocimiento especializado y demuestran autonomía en las decisiones, el 79.56% consideran que cumplen con las labores que se asignen, el 65.32% consideran que

contribuyen en el logro de las metas establecidas por la empresa. El 89.93% consideran que realizan considerables esfuerzos para efectuar un trabajo de calidad, el 66.87% mencionan que se enfocan en conseguir los resultados esperados, sin importar lo que cueste conseguirlos. Se concluye que en la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., los colaboradores en pocas veces son reconocidos, recompensados por los objetivos logrados y esto les causa que estén desmotivados, por lo cual tienen un bajo desempeño en las actividades que realizan.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión administrativa

Son un conjunto de tareas y actividades organizadas de forma sistemática que ayudan a alcanzar los objetivos de una empresa, es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa, es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos (Cedeño et al., 2023).

Importancia de la gestión administrativa

En primer beneficio es el aumento de la productividad; es posible identificar qué equipos ejecutan mejor ciertas tareas para dejar que se concentren en sus puntos fuertes. Identificar los errores del proceso y corregirlos dará como resultado una metodología más eficiente que ayudará a invertir menos tiempo y, a menudo, también menos recursos; además ayuda a cumplir los objetivos establecidos, el logro de metas y resultados muchas veces se debe a una buena gestión financiera y administrativa. Esto se logra cuando la organización se enfoca en generar e implementar procesos más eficientes que garanticen el cumplimiento de objetivos; a su vez, genera satisfacción en clientes y empleados, los procesos más eficientes se reflejan en calidad y tiempo, y dan como resultado que los clientes vean satisfechas y superadas sus necesidades. La relación con los clientes puede volverse más estrecha, lo que ayudará a comprender mejor sus necesidades y te permitirá ofrecer productos y servicios que las satisfagan, los empleados también estarán más satisfechos cuando (Peralta et al., 2023).

Dimensión 1: Planificación

Es un proceso sistemático en el que primero se establece una necesidad, y acto seguido, se desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades y determina los principios funcionales. Es un listado que detalla de forma ordenada los procesos, los recursos y el tiempo que serán necesarios

para solucionar un problema determinado o para alcanzar los objetivos de negocio. La planificación es un proceso continuo de provisión de recursos y servicios necesarios para conseguir los objetivos determinados según un orden de prioridad establecido, permitiendo elegir la o las soluciones entre muchas alternativas. La elección toma en consideración el contexto de dificultades internas y externas; conocidas en el presente o predecibles en el futuro (Anchelia et al., 2021).

Indicador 1: Objetivos empresariales

Son los resultados concretos que una empresa espera conseguir y que sirven de guía para orientar el crecimiento. Estos objetivos también pueden utilizarse para motivar a los empleados y ayudar a la empresa a medir y aumentar el rendimiento. A medida que una organización crece, los empresarios y los líderes deben hacer un seguimiento del rendimiento en cada parte de su negocio para asegurarse de que van en la dirección correcta, según los objetivos planteados (Barzola et al, 2023).

Indicador 2: Diagnóstico de la situación actual

Es una evaluación de la gestión, operatividad y funcionamiento de una empresa que tiene como objetivo detectar las fortalezas y debilidades para generar estrategias que eleven el bienestar y desempeño. Este proceso implica recopilar y analizar información relevante sobre la empresa y su entorno, como datos financieros, resultados operativos, competencia, tendencias del mercado, percepciones de los clientes y empleados, entre otros. Con base en los resultados del diagnóstico, se pueden desarrollar estrategias y planes de acción para mejorar el desempeño y la competitividad de la empresa (Castillo, 2023).

Dimensión 2: Organización

Es una función administrativa que se centra en la organización, realizando la estructuración e integración de las unidades orgánicas y los recursos de una empresa, ya sean materiales, financieros, humanos y tecnológicos. Se refiere a la estructura interna de una empresa, que incluye las relaciones entre los diferentes departamentos, el personal y los procesos. Es el proceso en el cual se establecen y definen los roles y responsabilidades de cada miembro de la empresa, y se establecen los mecanismos para que la empresa pueda alcanzar los objetivos y metas (Guevara, 2022).

Indicador 1: Especialización del trabajo

Es un proceso que ocurre cuando los trabajadores adquieren conocimientos, educación y experiencia en un área específica de especialización. La importancia de la especialización laboral en la fuerza laboral actual es que ayuda a satisfacer la demanda de

trabajadores calificados. Consiste en la asignación de las diferentes tareas de un proceso productivo en particular y las actividades derivadas en diferentes individuos o grupos de trabajo atendiendo a las características, habilidades o recursos (Túquerres, 2023).

Indicador 2: Cadena de mando

Es la relación que existe entre el conjunto de superiores sobre los que fluye la información y la toma de decisiones. Es una estructura jerárquica dentro de una organización que define las líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación. Establece un camino claro y formal a través del cual las órdenes, decisiones e información fluyen desde la alta dirección hasta los niveles más bajos de la organización. Esta estructura es fundamental para mantener el orden, facilitar la toma de decisiones y garantizar la responsabilidad dentro de la organización (Martel, 2019).

Dimensión 3: Dirección

Es el proceso por el cual se gestionan los recursos de una compañía para alcanzar los objetivos planteados por la gerencia. Es el proceso de administrar y controlar los asuntos de la organización, independientemente de la naturaleza, tipo, estructura y tamaño. Es un acto de creación y mantenimiento de un ambiente de negocios en donde los miembros de la organización pueden trabajar juntos y lograr los objetivos de negocio de manera eficiente y eficaz (López et al., 2022).

Indicador 1: Liderazgo

Es un conjunto de habilidades que sirven para conducir y acompañar a un grupo de personas. Es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores. Es el conjunto de habilidades de un individuo que le permiten ejercer tareas como líder. Es la capacidad y la habilidad para influir sobre toda una organización, con el propósito de llevarla a alcanzar objetivos concretos y de mejora del desempeño (Murrieta y Mendívil, 2021).

Indicador 2: Motivación

Se refiere al deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional, en la motivación se ven involucrados intereses, deseos y aspiraciones que determinan el nivel de compromiso y esfuerzo que los empleados invierten en la persecución de objetivos, ya sea por un interés propio o por el bienestar de la organización (López, 2021).

Dimensión 4: Control

Consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dadas y a los principios establecidos. Implica establecer estándares y metas claras, monitorear y evaluar el desempeño, analizar desviaciones, implementar medidas correctivas y fomentar la mejora continua. También abarca el cumplimiento de regulaciones y estándares legales relevantes (Cedeño et al., 2023).

Indicador 1: Estándares de calidad

Es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional. Son puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo de condiciones, a fin que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores (Pacheco, 2023).

Indicador 2: Acciones correctivas

Son una herramienta que básicamente sirve para corregir todo tipo de fallas dentro de los procesos de la empresa, cuando corregimos errores estamos mejorando los procesos, es por eso que debemos considerar a las acciones correctivas como una herramienta de mejora continua; cuando se presenta una falla en un proceso lo primero por lo que deben preocupar es por detenerla, llamado corrección, sin embargo, esto no elimina la causa raíz del problema y lo más probable es que en el futuro vuelva a presentarse; al implementar acciones correctivas se debe hacer un análisis de la causa raíz de la falla y al eliminar esta tenemos como resultado que no se vuelva a presentar nunca (Vélez & Anchundia, 2022).

Variable 1: Desempeño laboral

Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado, se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. Se refiere a la medida de la eficacia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo las responsabilidades en el lugar de trabajo. Se evalúa en términos de calidad, cantidad, puntualidad y otros criterios que sean relevantes para el puesto que tienen a cargo (Flores y Delgado, 2022).

Importancia de medir el desempeño en la empresa

Es importante tener en cuenta que la importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite que el trabajador y el responsable identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño, también sirve como oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas de las partes, algunas empresas también evalúan en sentido inverso, es decir, son los "subordinados" lo que evalúan a sus jefes y no al revés. Y, en otras

ocasiones, o de manera complementaria, cada trabajador, independientemente del puesto que ocupe en la empresa, realiza una autoevaluación de sus capacidades profesionales. También los propios compañeros son los evaluadores o incluso se pide al cliente que evalúe la calidad del servicio prestado mediante una encuesta de satisfacción (Mendoza & Arriola, 2022).

Dimensión 1: Eficacia

Es la capacidad de producir una cantidad deseada del efecto deseado, o el éxito en el logro de un objetivo determinado, es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas, es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios (Agui, 2020).

Indicador 1: Cumplimiento de metas

Son los propósitos últimos a los que se dirige una empresa y sirven para establecen las acciones y planes a cumplir para alcanzar estos fines. Estas metas orientan los esfuerzos colectivos y dan sentido a las actividades realizadas dentro de una compañía. Existen diversos tipos de metas para una empresa, entre ellas destacan: Metas no económicas: alcanzar un índice de notoriedad del 60%, contar con un socio industrial determinado, ofrecer el producto sólo en línea o mezclar la venta en línea y en tienda, etc. Objetivos financieros: reducir los costos en un 10%, aumentar la rentabilidad en un 15%, pasar del pago por compra al pago por suscripción, limitar los costos fijos al X% de la facturación, etc. Objetivos económicos: conquistar el mercado, centrarse en tal o cual tipo de cliente, diferenciarse de la competencia de tal o cual manera (Argandoña, 2023).

Indicador 2: Recursos

Son los distintos elementos que intervienen en la cadena productiva. Su presencia es indispensable para garantizar la obtención de un producto, o sea, para garantizar la perpetuidad del circuito económico de la empresa. Se pueden entender como los activos, tanto tangibles como intangibles, que una empresa utiliza para llevar a cabo las operaciones diarias y alcanzar los objetivos a largo plazo. Se refieren a los elementos esenciales que una empresa utiliza para llevar a cabo las operaciones, alcanzar los objetivos y mantener la posición en el mercado. Estos recursos abarcan desde aspectos financieros, como el capital y los activos, hasta el capital humano, representado por las habilidades y talentos de los empleados (Mego, 2021).

Indicador 3: Trabajo en equipo

Es la interacción y sentido de unidad entre personas que trabajan con una prioridad en común para alcanzar objetivos que difícilmente se lograrían de forma individual. Es

una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes, se da cuando un grupo de personas trabaja en conjunto hacia un objetivo colectivo de manera eficiente (Auccapure, 2019).

Indicador 4: Trabajo colaborativo

Es una la colaboración de un grupo de individuos, que trabajan juntos por un objetivo común. Implica trabajar en conjunto para solucionar un problema o abordar una tarea, teniendo un objetivo común, y velando porque no solo la actuación individual, sino que la de todo el colectivo, se fortalezca. Es aquel que se realiza entre varias personas que comparten ideas, capacitación y colaboran en conjunto para enriquecer las tareas que están desarrollando, con el fin de conseguir resultados óptimos (Tamayo y Moreno, 2023).

Dimensión 2: Eficiencia

Es la capacidad para cumplir o ejecutar adecuadamente una determinada función. En el plano empresarial, hace referencia a la optimización de recursos con enfoque en el éxito organizacional. Se refiere a la capacidad de una empresa para alcanzar los objetivos y metas, maximizando recursos y minimizando los costos. Implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa (Flores y Delgado, 2022).

Indicador 1: Toma de decisiones informadas

La toma de decisiones informada implica utilizar datos precisos y relevantes. Esto mejora la precisión de las decisiones y evita la toma de decisiones basada en suposiciones o intuiciones inexactas. La eficiencia aumenta cuando las decisiones se basan en información actualizada y exacta, ya que se reducen los riesgos de errores y se optimiza el tiempo y los recursos. La información en tiempo real permite a las organizaciones anticipar desafíos y responder proactivamente. Esto es crucial en un entorno empresarial dinámico donde las condiciones pueden cambiar rápidamente (Ortega et al., 2023).

Indicador 2: Gestión de tareas

Consiste en definir qué actividades deben llevarse a cabo dentro de la compañía y cómo hacerlo. Es una manera de optimizar los recursos que utilizará cada una de dichas tareas. Para ello, es necesario escoger el método que mejor se adapte a la empresa y los trabajadores. Es el proceso de administrar una tarea individual desde la concepción hasta el cierre. Una tarea no necesariamente debe tener un objetivo ni fechas límite específicas. Un grupo de tareas juntas contribuyen a la ejecución de un proyecto (Gallardo, Herrán y Carrera, 2019).

Indicador 3: Procesos clave

Representa una secuencia de pasos y actividades que deben ejecutarse de forma ordenada para alcanzar un determinado resultado. De tal forma, describe la manera en que las tareas deben secuenciarse y cómo las diferentes áreas y roles del negocio participan concatenando la labor para generar un producto. Son aquellos directamente vinculados a los bienes producidos o a los servicios que se prestan y, en consecuencia, orientados al cliente/usuario. Centrados en aportar valor, el resultado es percibido directamente por el cliente o usuario (Mendoza, Arriola, 2022).

Indicador 4: Evaluación de desempeño

Es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador respecto a la ejecución de sus tareas dentro de una empresa, en un periodo determinado. Para ello se utilizan distintas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos. Es un proceso formal de revisión que se utiliza para evaluar a los miembros de un equipo según el puesto de trabajo que han hecho y brindarles comentarios útiles para el futuro (Ortega et al., 2023).

Marco conceptual

Calidad total. La calidad total se basa en la innovación, es decir, está al tanto de las tendencias actuales del mercado para cumplir con las exigencias vigentes, así que ayudará a impulsar nuevas acciones, medidas y tecnologías en favor de la organización (Santiago, 2021).

Evaluación por competencias. Es el proceso que analiza la habilidad, capacidad y conocimiento de un colaborador y lo compara con las competencias exigidas y necesarias para el puesto. Busca encontrar al mejor trabajador para cada puesto según las tareas y responsabilidades que tenga en el día a día (Mora y Mariscal, 2019)

Estructura organizacional. Consiste en el modelo que define cómo se organiza la empresa y sus empleados, establece el entramado de niveles jerárquicos y es, en definitiva, el esqueleto sobre el que se sostiene la empresa (Reyna, 2014).

Objetivos estratégicos. Son las metas que se propone alcanzar una empresa a largo plazo, resultado de seguir una determinada estrategia acorde con su situación presente, su misión y su visión. Estos permiten orientar la actuación y la toma de decisiones en la empresa (Noriega, 2020).

Productividad. Es una medición que refleja la relación existente entre los resultados de una actividad, el tiempo invertido en ella y los recursos que han sido utilizados para

llevarla a cabo. Este indicador suele medirse en unidades de tiempo y expresa la correspondencia entre el trabajo y el producto final (Rojas, 2019).

2.3 Hipótesis

En la investigación: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. En este sentido Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que la investigación descriptiva es un nivel de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales, su enfoque principal es proporcionar una representación detallada y precisa de lo que se está estudiando.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Tipo

El estudio fue de tipo cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitió la interpretación objetiva de los resultados que se obtuvieron en la investigación, al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que la investigación cuantitativa es, esencialmente, un método de recopilación y análisis de información, particularmente orientada a datos numéricos, para llevarlo a cabo, deberá hacer uso de herramientas tanto matemáticas como estadísticas, ya que su función es cuantificar un problema de investigación.

Nivel

El estudio fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la gestión administrativa y el desempeño del personal, al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que la investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales, su enfoque principal es proporcionar una representación detallada y precisa de lo que se está estudiando.

Propuesta

La investigación fue de propuesta debido a que se realizó un plan de mejora a los resultados que se obtuvieron, de decir se crearon acciones de mejora para reducir los problemas en la gestión administrativa y el desempeño del personal. Al respecto Ruiz y Valenzuela (2022) indicaron que las investigaciones de propuesta pretenden ofrecer soluciones a problemas específicos que se detallan en una investigación, con la finalidad de que se planten diversas acciones para eliminar o reducir las falencias

Diseño

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal

Fue no experimental, dado que se observó a las variables gestión administrativa y el desempeño del personal, tal y como se presentaron dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones, al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que la investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido, las inferencias sobre las relaciones

entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

Fue transversal, porque se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024; al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que en estos estudios se busca analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede.

3.2. Población

Población

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023) indicaron que la población es el conjunto de todos los elementos cuyas propiedades se van a estudiar; mientras que la muestra es un subconjunto de casos o individuos de la población.

La población estuvo constituida por 12 trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Datos manifestados por el administrador de la entidad.

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023) indicaron que la muestra es un subconjunto de la población. En muchas ocasiones, es importante trabajar con una muestra representativa de la población, para ello, debemos trabajar con criterios y técnicas de muestreo. Una muestra representativa debe reflejar las características de la población.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que tengan 2 años laborando y que aceptar participar en el estudio firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que tengan menos de dos años en planilla.
- Personal de limpieza
- Administrador
- Personal de seguridad

Muestra

La muestra estuvo constituida por 12 trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Vizcaíno et al. (2023) establecen que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Gestión administrativa	Son un conjunto de tareas y actividades organizadas de forma sistemática que ayudan a alcanzar los objetivos de una empresa, es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa, es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos (Cedeño et al., 2023).	Planificación	Objetivos empresariales	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
			Diagnóstico de la situación actual		
		Organización	Especialización del trabajo		
			Cadena de mando		
		Dirección	Liderazgo		
			Motivación		
		Control	Estándares de calidad		
			Acciones correctivas		
Variable 2 Desempeño laboral	Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado, se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. Se refiere a la medida de la eficacia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo sus responsabilidades en el lugar de trabajo. Se evalúa en términos de calidad, cantidad, puntualidad y otros criterios que sean relevantes para el puesto que tienen a cargo (Flores y Delgado, 2022).	Eficacia	Cumplimiento de metas	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
			Recursos		
			Trabajo en equipo		
			Trabajo colaborativo		
		Eficiencia	Toma de decisiones informadas		
			Gestión de tareas		
			Procesos clave		
			Evaluación de desempeño		

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, el cual fue aplicada a los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que una encuesta agrega datos específicos a los cuestionarios para que al finalizar pueda existir un análisis estadístico con la información obtenida para evaluar a un grupo de personas ya que las respuestas se agregan para llegar a una conclusión.

Instrumento

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 16 ítems, 08 ítems para la variable: Gestión administrativa y 08 ítems, para la variable: Desempeño laboral (Anexo 02). Según Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una sola persona. Aun cuando el cuestionario puede ser respondido por más de una persona, las respuestas no forman parte de un análisis estadístico.

Validación

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de tres expertos con grado de maestría (2) y doctorado (1) en administración, quienes evaluaron si las interrogantes de ambos cuestionarios son coherentes y análogas al tema de investigación, con lo cual se determinó que dichos instrumentos son aptos para su aplicación. Al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach; donde el resultado para la variable gestión administrativa fue de un valor de 0.836; y para la variable desempeño laboral se obtuvo una confiabilidad del 0.941; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad. Al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que el alfa de Cronbach va de 0 a 1; mayor fiabilidad cuando se acerca a 1, menor fiabilidad o consistencia cuando se acerca a cero, cuando tiende a cero indica que no hay ninguna correlación entre los elementos. Son totalmente independientes.

3.5. Método de análisis de datos

De acuerdo con Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Se elaboró el cuestionario compuesto por 16 preguntas los cuales fueron validados y se midió la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, luego fueron aplicados a los trabajadores de la empresa en estudio. Seguidamente recolectado la información se pasó registrar la base de datos obtenida de la encuesta. Los resultados se obtuvieron tras codificar la información correctamente. Así mismo es importante destacar que los programas informáticos: Microsoft Word, debido a que con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se realizará bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Se protegió a las personas trabajadores respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números

telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; y se comunicó a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente. Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia los gerentes, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los gerentes de las pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

Beneficencia, no maleficencia. Se aclaró a los trabajadores del área de ventas de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar, cabe mencionar que los resultados que se obtuvieron de la investigación fueron beneficiosos para mejorar la gestión administrativa y desempeño laboral.

Integridad y honestidad. Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

Justicia. Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Describir las características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Tabla 1

Características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Gestión administrativa	N	%
Objetivos establecidos compartidos y socializados		
Siempre	10	83.33
Casi siempre	2	16.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Diagnóstico situacional para la evaluación integral		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	12	100.00
Total	12	100.00
Tareas correctamente distribuidas		
Siempre	8	66.67
Casi siempre	4	33.33
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Línea de autoridad establecida de manera clara		
Siempre	8	66.67
Casi siempre	4	33.33
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Continúa...

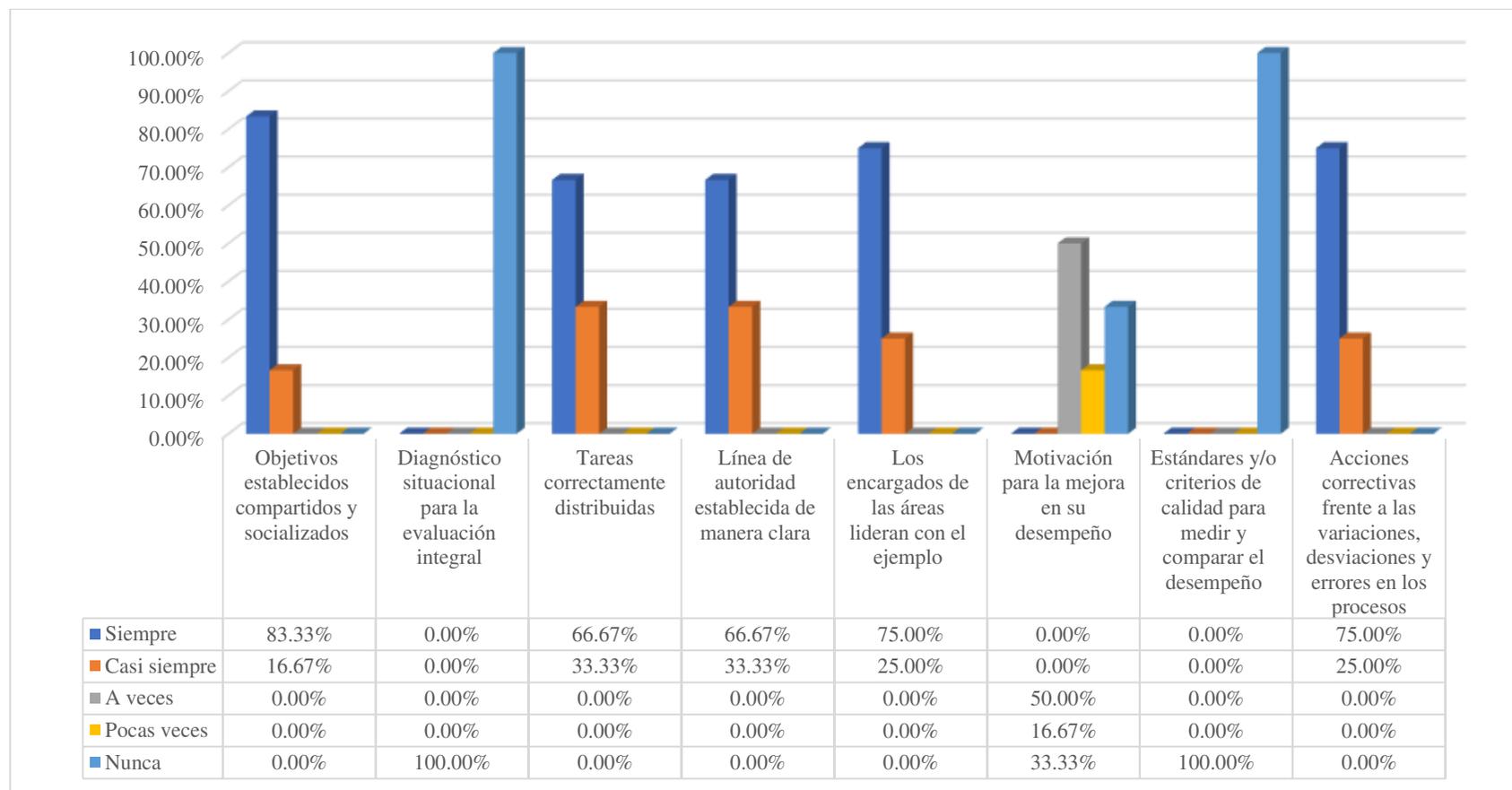
Tabla 1*Características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.*

Gestión administrativa	N	%
Los encargados de las áreas lideran con el ejemplo		
Siempre	9	75.00
Casi siempre	3	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Motivación para la mejora en su desempeño		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	6	50.00
Pocas veces	2	16.67
Nunca	4	33.33
Total	12	100.00
Estándares y/o criterios de calidad para medir y comparar el desempeño		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	12	100.00
Total	12	100.00
Acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores en los procesos		
Siempre	9	75.00
Casi siempre	3	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Figura 1

Características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Objetivo específico 2: Describir las características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Tabla 2

Características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Desempeño laboral	N	%
Eficacia con las metas programadas de la organización		
Siempre	7	58.33
Casi siempre	5	41.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Recursos suficientes para el cumplimiento de las metas		
Siempre	12	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos		
Siempre	9	75.00
Casi siempre	3	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Trabajo colaborativo para mejorar su rendimiento		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	9	75.00
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00
Optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	9	75.00
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 2

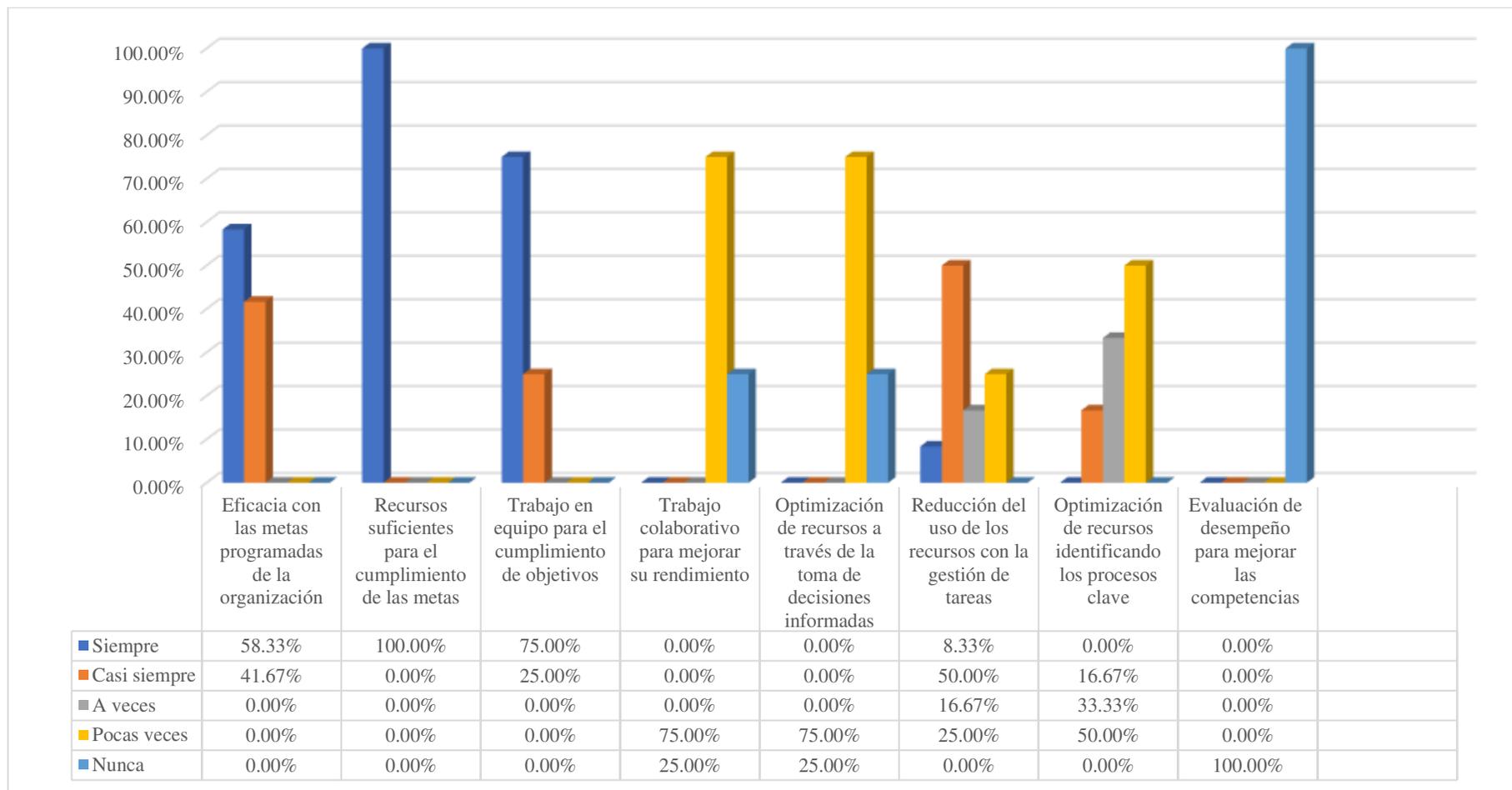
Características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Desempeño laboral	N	%
Reducción del uso de los recursos con la gestión de tareas		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	6	50.00
A veces	2	16.67
Pocas veces	3	25.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Optimización de recursos identificando los procesos clave		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
A veces	4	33.33
Pocas veces	6	50.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Evaluación de desempeño para mejorar las competencias		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	12	100.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Figura 2

Características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024

Tabla 3

Propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Gestión administrativa	Diagnóstico de la situación actual	El 100.00% indicaron que la empresa nunca realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización.	El gerente desconoce de la aplicación de las herramientas de diagnóstico empresarial en ese caso desconoce el FODA.	No identificar las áreas donde hay oportunidades y las áreas que podrían estar en riesgo.	Implementar el análisis FODA, ya que una de las grandes ventajas que aporta esta herramienta es que puedes aplicarla independientemente de la situación de gestión o tipo de empresa. El DAFO te ayudará a determinar los siguientes aspectos: Objetivos; estrategias y acciones	Gerente/ Colaborador	s/1000.00
			El gerente desconoce de otras herramientas para realizar un diagnóstico organizacional.	Aumento de la tasa de fracaso al lanzar un nuevo proyecto, pues no se podrán abordar los puntos débiles y se comprenden y atienden las amenazas.	Aplicar el análisis PESTEL ya es una herramienta que se utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre un negocio y pueden determinar su evolución, tanto en términos económicos como de reputación. El acrónimo PESTEL se refiere a los factores que se analizan: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Por lo tanto, el análisis PESTEL es un estudio de mercado únicamente de factores externos que afectan a una empresa.		
			El gerente desconoce las técnicas para realizar un diagnóstico empresarial.	No lograr un diagnóstico efectivo para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa.	Para elaborar un buen diagnóstico, es necesario recurrir a métodos de recogida de información que sean eficaces. Cuando se produzca esta recopilación de información, deberemos escoger el método que mejor se adapte a la situación. Los métodos más utilizados son: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios: Permiten recoger grandes cantidades de información de una forma más rápida y económica. • Entrevistas: Complemente al cuestionario. Nos facilita la recogida de información y analizarla de una manera más profunda. • Entrevistas grupales: Para este tipo de entrevistas, se agrupan a miembros que representen a la empresa y se les entrevista 		

					como grupo sobre aspectos de la comunicación organizacional.		
Motivación	El 50.00% indicaron que el líder de la entidad a veces les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	La empresa no cuenta con un plan de incentivos para mejorar la motivación del personal.	Reducción de la motivación y el rendimiento dentro de la empresa, pues el personal siente que su esfuerzo no es reconocido por el gerente.	<p>Crear un plan de incentivos:</p> <p>a. Económicos los cuales son recompensas efectivas para reconocer cuando los empleados superan sus deberes laborales normales, los empleadores pueden implementar una variedad de incentivos financieros, según el entorno laboral y el tipo de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos. • Programas de referencia. • Comisiones. • Participación en las ganancias • Incentivos salariales. • Aumentos de sueldo. <p>No económicos. Los incentivos no monetarios pueden ser tan importantes como los incentivos monetarios para motivar y retener a los empleados en una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descansos en jornada. • Flexibilidad en el horario. • Celebraciones. • Palabras de gratitud. • Regalos personalizados. • Acceso a servicios extras. • Días libres fuera de lo planificado 	Gerente/ Colaborador	s/1000.00	
		La empresa desconoce de cómo elaborar un plan de incentivos para mejorar el desempeño de los colaboradores.	No lograr implementar un plan distintivos justo y transparente para todos los miembros de la empresa.	<p>Aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los objetivos. Antes de comenzar, es importante tener claro qué se quiere lograr con el plan de incentivos. • Conocer a los empleados. Para que un plan de incentivos sea eficaz, debe estar alineado con las necesidades y expectativas de los empleados. • Seleccionar los incentivos adecuados. Basándose en la información obtenida, se deben seleccionar los que mejor se alineen con las preferencias de los colaboradores y los objetivos del plan. • Comunicar el plan a los empleados. Una vez que se ha elaborado el plan, es 			

					importante comunicarlo de manera efectiva a todos los trabajadores. Evaluar y ajustar el plan regularmente. Finalmente, es crucial evaluar regularmente el éxito del plan y hacer ajustes según sea necesario.		
			La empresa considera que los recursos para la creación de un plan de incentivos son altamente costosos y que el retorno de la inversión sería a largo plazo.	Bajo nivel de productividad ya que la entidad no busca aprovechar los beneficios de los incentivos al trabajador.	Buscar asesoramiento profesional de un administrador para que mediante su asesoría p gerente logre evidenciar los grandes beneficios que tiene el plan de capacitación a corto y largo plazo.		
Estándares de calidad	El 100.00% indicaron que en la empresa nunca se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad.	El gerente desconoce de la elaboración e implementación de estándares de calidad.	No lograr optimizar actividades, mantener la efectividad en las operaciones, y no lograr la satisfacción del cliente y crear un entorno de trabajo en mejora continua.	Implantar normas de calidad las cuales dotan a las organizaciones de un certificado de calidad indispensable a la hora de establecer confianza y ofrecer en el mercado estándares positivos y generar un valor añadido de garantía para el usuario que quiere consumir un servicio o producto determinado. La norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad proporciona la infraestructura, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para ayudar a las empresas a controlar y mejorar el rendimiento, además de conducirlos hacia la eficacia, el servicio al cliente y la excelencia del producto. La certificación de la norma ISO 9001 le ayuda a transmitir: <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los accionistas • Reputación de su empresa • Satisfacción del cliente • Ventaja competitiva 	Gerente/ Colaborador	s/1000.00	
		Resistencia al cambio, por ende, en la empresa no se crean normas de calidad para la mejora continua en las actividades.	No lograr que la empresa se adapte a los cambios, por ende, existirá un bajo nivel de competitividad.	Crear una visión compartida: Es fundamental desarrollar una visión clara y atractiva del futuro deseado para la organización después del cambio. Compartir esta visión con las personas trabajadoras y asegurarse de que todas la entiendan y estén comprometidas con ella, puede ayudar a alinear a todas las partes de la empresa hacia un objetivo común.			
		Es la entidad se desconocen de las	No lograr la mejora continua en los procesos actividades de la	Aplicar el ciclo de Deming, el cual implementado de forma correcta, permite que mejoren los estándares			

			herramientas de mejora continua	empresa por ende también disminuiría la competitividad en rubro.	de calidad de un proceso. Lo más interesante es que, como se trata de un círculo, es posible iniciar el sistema de mejora una vez más, todas las veces que sean necesarias.		
Desempeño	Trabajo colaborativo	El 75.00% indicaron que pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos	El gerente considera que involucrar a todas las áreas para trabajar de manera colaborativa ocasionaría desorganización puesto que no todos comparten las mismas capacidades y experiencias.	Incapacidad para resolver problemas, ya que, al no trabajar en un problema o una tarea en grupo, las personas no lograrán desarrollar sus propias habilidades para resolver problemas o descubrir nuevas formas de manejar diferentes tipos de situaciones en el trabajo.	Antes del lanzamiento de un nuevo servicio los gerentes deben reunir a todos los departamentos e incentivarlos a proponer ideas para la mejora de la nueva estrategia, esta colaboración promueve el autoanálisis y el desarrollo personal, permite a los empleados reflexionar y evaluar sus puntos fuertes y débiles cuando trabajan para alcanzar un objetivo común. Dos cabezas piensan mejor que una, así que los equipos suelen funcionar mejor cuando cada uno aprovecha sus habilidades y confía en la experiencia de otros miembros del equipo.	Gerente/ Colaborador	s/1000.00
			Problemas personales entre compañeros, lo cual puede estar ocasionado por alguna discusión o mal entendido, esto impide que se aplique el trabajo colaborativo.	Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.	Aplicar la dinámica grupal-secreto, el cual es una actividad que tiene el objetivo de observar la empatía y la confianza entre todos los colaboradores del grupo. <ul style="list-style-type: none"> • Reunir a todos los trabajadores y pedirle a cada una de ellas que escriba un problema o secreto con el que no se sientan cómodos al contarle a todo el mundo en voz alta. • Disfrazar la carta para que no haya identificación y todas las hojas de papel deben tener el mismo formato de pliegue. • Después se hará un sorteo, y cada persona debe leer en voz alta lo que está escrito y guardar el secreto como propio, asumiéndolo. Por lo tanto, es necesario presentar el dictamen y proponer una solución a esta condición. • El ejercicio termina después de que todos comenten, con el fin de hacer un análisis de si el participante es capaz de ponerse en el lugar de otra persona o no 		

			En la empresa no se fomenta una cultura de equipo sólida.	El compromiso y la lealtad de los colaboradores disminuirá.	Eliminar el estigma en torno a la jerarquía y fomentar la comunicación abierta en todos los niveles empoderará a los miembros del equipo para dar feedback y aportar nuevas ideas, al tiempo que impulsas un entorno psicológicamente seguro.		
Toma de decisiones informadas	El 75.00% indicaron que pocas veces buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas		El gerente desconoce de la herramienta para la toma de decisiones informadas.	No identificar y gestionar los riesgos, ya que no se tendrá una comprensión clara de la situación a través de datos, las organizaciones pueden tomar medidas preventivas para mitigar posibles riesgos antes de que se conviertan en problemas mayores.	Para mejorar el proceso de toma de decisiones se debe implementar el Diagrama de Pareto el cual se enfoca en identificar los problemas prioritarios, así como las causas de los impactos más severos dentro de un sistema o un proceso. Se basa en el principio de Pareto, también conocido como la regla del 80/20, que establece que el 80 % de los problemas o resultados se deben al 20 % de las causas. Este diagrama ayuda a enfocar los esfuerzos y recursos en las áreas clave, que generarán el mayor impacto en la mejora de la eficiencia y la calidad.	Gerente/ Colaborador	s/1000.00
			En la empresa no se fomenta la participación de la toma de decisiones.	Bajo compromiso del personal.	Fomentar la participación de los trabajadores a través de reuniones periódicas con el objetivo de que estos generen ideas para la mejora en el proceso de toma de decisiones y resolver los problemas de manera eficiente.		
			No se estimula la creatividad de los trabajadores para una buena toma de decisiones.	Disminución de la capacidad creativa debido a que no se está promoviendo la participación en la creación de ideas innovadoras en la empresa	Aplicar la lluvia de ideas mejora el trabajo en equipo y estimula la cohesión grupal. Toda esa colaboración hace algo más que generar ideas mejores: puede mejorar el nivel de nuestro trabajo en equipo; y existen muchos estudios que respaldan esta idea.		
Gestión de tareas	El 50.00% indicaron que pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave.		El gerente desconoce de las herramientas para implementar la gestión de tarea para mejorar la eficiencia.	No entender la relación que existe entre los distintos departamentos que tenemos dentro de una organización, pues no se identificar la zona y porqué ocurren fallas importantes dentro del proceso, pues no se encontrara la causa raíz de dicho problema.	Crear un mapa de procesos ya que es una herramienta forma visual que muestra en forma simplificada el flujo de tareas que componen a un proceso y su interrelación, como así también de los diferentes elementos que componen al proceso, los roles que intervienen, los documentos involucrados y las condiciones lógicas o reglas del proceso. En general este diagrama recibe el nombre de diagrama de flujo o flujograma de proceso, y existe una convención internacional para unificar la notación que se utiliza y las mejores prácticas al respecto.	Gerente/ Colaborador	s/1000.00
			La empresa no aplica la gestión por procesos,	No lograr un diseño de flujos de trabajo basado en cambios	Aplicar la Gestión de Procesos de Negocio (denominada BPM) es una disciplina de		

				en la cultura organizativa. La idea es transformar los procesos para que toda la empresa esté optimizada.	gestión que propone la optimización de los procesos de un negocio de principio a fin, para así generar más valor para el cliente y mejorar el desempeño de la empresa orientándolo al logro de sus objetivos estratégicos.		
			En la empresa se desconoce de como medir los procesos.	No contar con una visión clara del rendimiento de los procesos en la empresa, pues la medición de procesos ayuda a las empresas a identificar problemas y desafíos; y permite tomar decisiones basadas en datos.	Medir los procesos a través de indicadores utilizados para conocer la eficiencia de un proceso deberían, por tanto, recoger los recursos que se consumen, tales como costos, horas-hombre utilizadas, tiempo, etc. (por ejemplo, el proceso de Logística podría tener un indicador tal como: costo de transporte por kilómetro).		

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

El 83.33% de los trabajadores indicaron que siempre los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad, estos datos coinciden con la investigación realizada por Gonzabay (2023) en su tesis *La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena*; encontró que el 76% de los trabajadores consideran que la información recibida periódicamente sobre los objetivos de la empresa es suficiente, de igual manera coinciden con Solis (2019) en su tesis *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019*; evidencio que el 89% de los trabajadores consideran que conocen sus objetivos y metas de la empresa. En la empresa se dan a conocer a través de algunas reuniones los objetivos para que se genere compromiso por parte del personal, se puede decir que los objetivos compartidos son un conjunto de metas o resultados que múltiples entidades acuerdan y se comprometen a lograr colectivamente, estos objetivos sirven como una meta común por la que todas las partes involucradas trabajan juntas, alineando sus esfuerzos y recursos para lograr el máximo impacto.

El 100.00% indicaron que la empresa nunca realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización, estos datos se contrastan con Jamanca (2023) en su tesis *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*; aportó que él 87% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que la empresa realiza un diagnóstico para fortalecer las áreas de la empresa, de igual forma contrasta con Chumioque (2021) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*; hallo que el 75% los trabajadores mencionan que la empresa realizan diagnósticos de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la entidad. La entidad no realiza un diagnóstico debido a que desconoce de las herramientas para identificar los aspectos internos y externos de la organización, se puede decir que un diagnóstico situacional es la recopilación de la información de base que sirve como una

suerte de fotografía de la realidad local, desde la cual se parte para tener una primera visión de los aspectos que permiten caracterizar a la población y la problemática social y de la salud en el espacio territorial

El 66.67% indicaron que siempre las tareas se encuentran correctamente distribuidas, de tal manera que permiten que quiénes las desempeñan puedan especializarse en cada una, estos datos coinciden con Jamanca (2023) en su tesis *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*; aportó que él 81% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que la distribución de tareas se hace en base al perfil del puesto, de igual forma coinciden con Chumioque (2021) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*; hallo que el 83% los trabajadores mencionan que las tareas están correctamente distribuidas, mejorando de esta forma el desempeño en el área laboral. La distribución de tareas en la empresa se trata de un proceso que consiste en identificar, organizar y establecer las actividades que se deben llevar a cabo dentro de una empresa. Al hacerlo, los negocios pueden estimar su duración y los recursos necesarios para completarlas. Esto es vital para su adecuado funcionamiento.

El 66.67% indicaron que siempre la línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por todos los trabajadores, estos datos coinciden con Jamanca (2023) en su tesis *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*; aportó que el 53% de los colaboradores están totalmente de acuerdo conocen las líneas de mando debido a que la empresa cuenta con un organigrama, de igual forma coinciden con Chumioque (2021) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*; hallo que el 79% los trabajadores mencionan que las líneas de autoridad están establecidas de manera clara. Las línea o cadena de mando son un sistema de envío de información característico de organizaciones con estructuras jerárquicas fuertes, verticales y autoritarias, se refiere al vínculo entre el superior y el subordinado, esta relación se representa en los organigramas mediante una línea continua que une a un supervisor y a un empleado.

El 75.00% indicaron que siempre los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo, estos datos coinciden con Rojas (2019) en su tesis *Análisis de la gestión administrativa desde el punto de vista de los*

colaboradores de la empresa HM Contratistas S.A. de Huaráz, 2019; halló que el 73% de los trabajadores indicaron que el líder es un ejemplo seguir, de igual forma coinciden con Peralta (2022) en su tesis Propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi; aportó que el 66% de los trabajadores afirman que los encargados de las áreas de la entidad lideran con ejemplo. Un líder que genera ejemplo, es aquel jefe de departamento que escucha las opiniones e ideas del equipo bajo su mando para conseguir entre todos asentar nuevos y mejores proyectos. Es un tipo de liderazgo que consiste en que el manager adopte los comportamientos y actitudes que quiere ver en el resto de integrantes del equipo.

El 50.00% indicaron que el líder de la entidad a veces les brinda motivación para la mejora en su desempeño, estos datos se contrastan con Chumioque (2021) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*; aportó que el 80% menciona que se sienten motivados al realizar las actividades laborales, de igual forma contrasta con Peralta (2022) en su tesis *Propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi*; aportó que el 81% de los trabajadores afirman que la empresa brinda motivación para mejorar el desempeño. La entidad no promueve la motivación debido a que no cuenta con un plan de incentivos que permita lograr un mayor compromiso y esfuerzo, se debe entender que la motivación es el impulso y el entusiasmo para lograr algo sin la supervisión o influencia de otros. se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos.

El 100.00% indicaron que en la empresa nunca se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad, estos datos se contrastan con Chumioque (2021) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*; aportó que el 53% de los trabajadores mencionan que la empresa cuenta con normas de calidad, de igual forma contrasta con Peralta (2022) en su tesis *Propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi*; aportó que el 68% de los trabajadores afirman que la empresa ha establecido estándares de calidad que permitan medir y comparar el desempeño. La empresa desconoce de cómo realizar e implementar las

normas de calidad o estándares, se puede decir que los estándares de calidad son un conjunto de documentos con descripciones y terminologías precisas que definen las especificaciones, pautas, requerimientos o características que han de utilizarse para garantizar que los materiales, productos, procesos o servicios sean apropiados para cumplir su propósito. Recordemos que la calidad es una palabra que hace referencia a la garantía de satisfacción del cliente frente a un servicio, producto o servicio.

El 75.00% indicaron que en la empresa siempre se adoptan las acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados en los distintos procesos, estos datos coinciden con Chumioque (2021) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Empecosur S.A- Pachacamac*; aportó que el 75% de los trabajadores mencionan que la empresa cuenta con un plan de acciones correctivas, de igual forma coinciden con Solis (2019) en su tesis *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019*; menciona que el 77% de los trabajadores afirman que la empresa aplican las acciones correctivas en los distintos procesos de la organización. Se puede decir que un plan de acciones correctivas es una herramienta que básicamente sirve para corregir todo tipo de fallas dentro de los procesos de la empresa, cuando corregimos errores estamos mejorando los procesos, es por eso que debemos considerar a las acciones correctivas como una herramienta de mejora continua.

Objetivo específico 2: Describir las características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.

El 58.33% indicaron que siempre cumplen eficazmente con las metas programadas de la organización, estos datos coinciden con Jamanca (2023) en su tesis *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*; aportó que el 56% indica que demuestran dominio de sus funciones y ejercen su profesión con eficacia y afán de superación, de igual forma coinciden con Condor (2023) en su tesis *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; aportó que el 71.25% de los trabajadores mencionan que cumplen eficazmente con las metas de la empresa. Esto demuestra que los trabajadores si están cumpliendo con las metas programadas y esto se debe a que el gerente les brinda los recursos necesarios, se puede decir que las metas programadas de la organización son

los propósitos últimos a los que se dirige una empresa y sirven para establecer las acciones y planes a cumplir para alcanzar estos fines, estas metas orientan los esfuerzos colectivos y dan sentido a las actividades realizadas dentro de una compañía.

El 100.00% indicaron que siempre disponen de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas, estos datos coinciden con Gonzabay (2023) en su tesis *La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena*; encontró que el 93% menciona que la empresa le proporciona el material y/o recursos necesarios para el desarrollo de las funciones, de igual forma coinciden con Condor (2023) en su tesis *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; aportó que el 85.61% de los trabajadores mencionan que cuentan con recursos suficientes para el cumplimiento de las labores. Los recursos en una empresa son todos los elementos necesarios para llevar a cabo las operaciones cotidianas y lograr las metas establecidas, son aquellas herramientas con las cuales una organización desarrolla sus objetivos, en definitiva, son los recursos que mediante un proceso de administración contribuyen de manera directa con la realización de las metas establecidas.

El 75.00% indicaron que siempre en la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos, estos datos coinciden con Santamaria (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*; halló que el 86% menciona que realizan sus trabajos en equipo y de manera coordinada, de igual forma coinciden con Álvarez y López (2023) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Turismo y Servicio Generales El Aéreo E.I.R.L, Lima, 2023*; mencionando que el 78.1% de los trabajadores afirman que dentro de la empresa el trabajo en equipo facilitan el logro de los objetivos. El trabajo en equipo es un sistema que permite alcanzar objetivos empresariales en menos tiempo y con mayor eficiencia. Requiere de la coordinación de diferentes empleados, a los que se les ha marcado una meta que deben conseguir con las habilidades y conocimientos de cada uno.

El 75.00% indicaron que pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos, estos datos estos se contrastan con Santamaria (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro*

S.A; halló que el 53% menciona que en la empresa se promueve el trabajo colaborativo entre las distintas áreas, de igual forma contrastan con Álvarez y López (2023) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Turismo y Servicio Generales El Aéreo E.I.R.L, Lima, 2023*; mencionando que el 88.3% de los trabajadores afirman que el trabajo colaborativo mejora el cumplimiento de los objetivos de la entidad. La entidad no promueve el trabajo colaborativo debido a que consideran que no se debe mezclar las experiencias y capacidades de las diferentes áreas porque habría desorganización o quizás problemas para cumplir los objetivos, se puede decir que el trabajo colaborativo es la colaboración de un grupo de individuos, que trabajan juntos por un objetivo común, se distingue de otras formas de trabajo en equipo porque implica un mayor número de personas, que suelen tener más libertad a la hora de completar su trabajo, es una modalidad de trabajo en la que un grupo de individuos con diferentes habilidades, conocimientos y experiencias se unen para alcanzar un objetivo común de manera conjunta y coordinada.

El 75.00% indicaron que pocas veces buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas, estos datos se contrastan con Santamaria (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*; halló que el 89% menciona que optimizan los recursos que se les brinda, de igual forma contrasta con Chacón (2021) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en una empresa de transporte durante la pandemia del COVID-19, Santiago de Surco 202*; menciona que el 89.36% de los trabajadores buscan optimizar los recursos tomando de decisiones informadas. Es la entidad se desconoce de las herramientas para toma de decisiones informadas por ende no se logra optimizar de manera efectiva los recursos, dicha optimización se refiere al proceso de lograr una gestión eficiente y efectiva de los recursos disponibles para maximizar el rendimiento y los resultados de la organización. Esto implica utilizar de manera inteligente los recursos financieros, humanos y tecnológicos para mejorar la productividad, la rentabilidad y la calidad de los servicios ofrecidos.

El 50.00% indicaron que casi siempre se busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas, estos datos coinciden con Condor (2023) en su tesis *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; aportó que el 75,12% de los trabajadores aseguran que aplican la gestión de tareas, de igual forma coinciden con Chacón (2021) en su tesis *Motivación*

y desempeño laboral en una empresa de transporte durante la pandemia del COVID-19, Santiago de Surco 202; menciona que el 89.36% de los trabajadores buscan reducir el uso de recursos por medio de una gestión de tareas. Se puede decir que la gestión de tareas es una herramienta de planificación, seguimiento y coordinación de las actividades de un equipo o proyecto, suele consistir en una interfaz en línea en la que los usuarios pueden crear y asignar tareas, seguir su progreso y colaborar con los colegas. Es un sistema estratégico y dinámico diseñado para planificar y ejecutar eficazmente las tareas, garantizando una trayectoria ágil hasta su finalización con éxito.

El 50.00% indicaron que pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave, estos datos contrasta con Rojas (2019) en su tesis *Análisis de la gestión administrativa desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa HM Contratistas S.A. de Huaráz, 2019;* aportó que el 63% de los trabajadores han identificado los procesos clave dentro de sus respectivas áreas, de igual forma contrasta con Sánchez (2021) en su tesis *Coaching y desempeño laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ancash 2020, sede Huaraz;* hallo que el 71% de los trabajadores buscan optimizar los recursos identificando los procesos clave. La entidad desconoce de cómo identificar los procesos claves además no se ha establecido un mapa de procesos que permita identificarlos, se puede decir que los procesos clave son aquellos directamente vinculados a los bienes producidos o a los servicios que se prestan y, en consecuencia, orientados al cliente/usuario, centrados en aportar valor, su resultado es percibido directamente por el cliente o usuario.

El 100.00% indicaron que nunca se realiza una evaluación de desempeño con la finalidad de mejorar sus competencias y con ello mejorar su rendimiento, estos datos se contrastan con Álvarez y López (2023) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Turismo y Servicio Generales El Aéreo E.I.R.L, Lima, 2023;* portaron que el 75,56% de los trabajadores indicaron que en la empresa se realiza evaluaciones de desempeño, de igual forma contrasta con Sánchez (2021) en su tesis *Coaching y desempeño laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ancash 2020, sede Huaraz;* hallo que el 71% de los trabajadores afirman que la empresa aplica evaluaciones de desempeño para mejorar las competencias. La evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia

con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan, su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre comercial: EMPRESA PERU TOUR E.I.R.L.

2. Misión

Nuestra misión es proporcionar un servicio de transporte de alta calidad y seguridad a nuestros clientes, brindando una experiencia de viaje cómoda y satisfactoria. Nos esforzamos por ser la empresa de transporte de elección para aquellos que requieren transporte de calidad de manera cómoda y segura.

3. Visión

Nuestra visión es ser la empresa líder en el mercado de transporte de pasajeros, reconocida por nuestro servicio excepcional y nuestra dedicación a la satisfacción de nuestros clientes. Nos esforzamos por mantener nuestra flota de vehículos moderna y bien mantenida, y por contar con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con la seguridad y el bienestar de nuestros pasajeros. Además, nos comprometemos con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, y trabajamos constantemente para minimizar nuestro impacto ambiental.

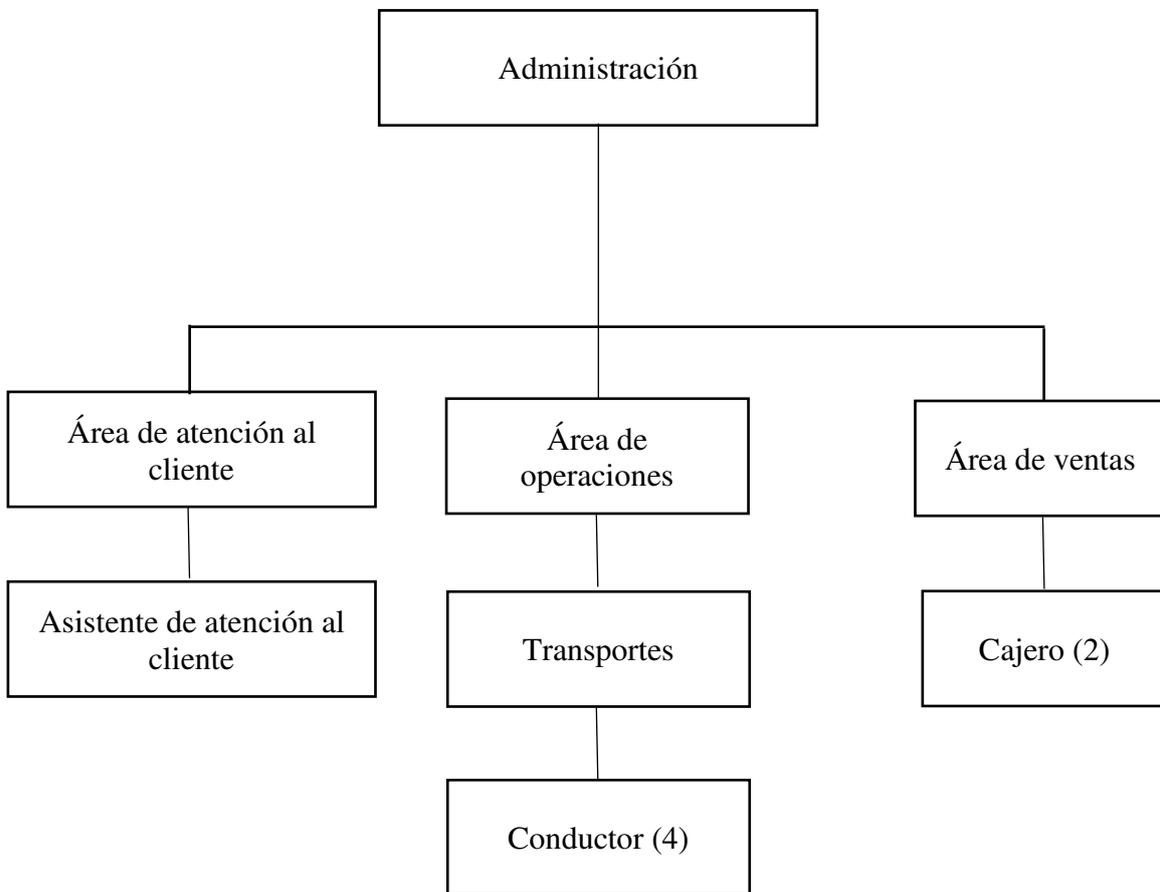
4. Objetivos

- Mejorar la calidad de los productos y servicios en un 40% a través de la creación de estándares de calidad.
- Mejorar el rendimiento del trabajador en un 15% a través de la evaluación de 360°.
- Optimizar los recursos en un 20% a través de la implementación de la gestión de tareas.
- Optimizar los recursos en un 15% a través de la capacitación en toma de decisiones informadas.

5. Productos y/o servicios

- Eventos masivos.
- Rutas empresariales.
- Eventos empresariales.
- Transporte de ejecutivos.
- Transporte para personal de la salud.
- Transporte a aeropuerto.
- Transporte turístico.
- Viajes familiares.

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Experiencia mínima de 2 años, como administrador en el rubro de trasportes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos en Mercadeo • Negocios internacionales • Gestión humana • Finanzas • Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Cargo	Jefe de atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Capacidad de escucha activa • Capacidad de resolución de conflictos
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Prospectar y fidelizar clientes. • Brindar información y resolver dudas. • Solucionar problemas del cliente. • Acortar los tiempos de servicio. • Impulsar las ventas; • Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.
Cargo	Asistente de atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria/o Ejecutiva/o, Asistente Ejecutiva/o/ técnico en administración de empresas y/ o formación afín. • Deseable al menos 2 años de experiencia laboral en la relación con clientes/beneficiarios, control de presupuesto, gestión de pagos y gestión documental. • Experiencia en control de gestión. • Capacidad de redacción y comunicación. • Microsoft Office • Inglés.

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento a las horas trabajadas de la flota y tripulación. • Verificar que la flota y tripulación cumpla con los estándares de presentación, mantenimiento y calidad. • Planificar rutas efectivas. • Gestionar los despacho manteniendo la correcta trazabilidad. • Emitir el kit documentario de cada viaje despachado.
Cargo	Jefe de operaciones
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Prospeccionar y fidelizar clientes; • Brindar información y resolver dudas; • Solucionar problemas del cliente; • Acortar los tiempos de servicio; • Impulsar las ventas; • Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones;
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable • Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa • Comprar materiales, planificar el inventario y supervisar la eficiencia del almacén • Ayudar para que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley • Formular objetivos estratégicos y operativo • Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad
Cargo	Jefe de transportes
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en logística, administración de empresas, ingeniería o carrera afín. • Experiencia mínima de 2 años como gerente de transporte en una industria similar. • Sólidos conocimientos de la industria del transporte y la logística. • Experiencia trabajando con contratos sindicales y regulaciones gubernamentales relacionadas con el transporte. • Habilidades de pensamiento crítico y conocimiento de análisis.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir tanto al personal como los recursos materiales del departamento de transportes. • Analizar, planificar y optimizar rutas de transporte. • Coordinar y distribuir los vehículos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y supervisar a los conductores. • Gestionar, supervisar y dar mantenimiento a los medios de transporte. • Asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad de los recursos materiales e infraestructuras de la empresa.
Cargo	Conductor
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con licencia de conducir profesional, conforme al vehículo a utilizar. • Acreditar idoneidad moral, física y psíquica. • Tener cédula nacional de identidad o de extranjería vigentes. • Acreditar que no es consumidor de drogas, estupefacientes, o sustancias psicotrópicas prohibidas. • Tener 20 años o más. • Tener licencia Clase B por dos años y otras antigüedades específicas de acuerdo al tipo de licencia a obtener.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar a personas u objetos hacia un destino determinado. • Comprobar que las entregas llegaron en perfecto estado. • Completar la documentación necesaria con el cliente. • Recibir el pago por los servicios prestados en caso de ser autónomo. • Mantener el vehículo en óptimas condiciones.
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales. • Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada. • Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año • Atención al cliente • Habilidades numéricas

	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Actitud de servicio • Proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y darles la bienvenida a los clientes. • Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradores. • Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas. • Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario. • Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía. • Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1 Economía peruana en crecimiento constante O2 Demanda creciente del sector O3 Exoneración de exigencias para nuevas rutas por parte de INDECOPI O4 Mejora del servicio de transporte con los adelantos tecnológico O5 Amenaza de ingreso de competidores potenciales O6 Rivalidad entre competidores del sector O7 Productos sustitutos poco considerables</p>	<p>A1 Incremento constante de los precios de mantenimiento de buses y petróleo A2 Alto nivel de delincuencia e inseguridad A3 Alto nivel de competitividad en el sector transporte interprovincial A4 Alto nivel de informalidad y deficiente fiscalización en el sector A5 Sector con fuerza laboral con alta rotación y baja especialización A6 Poder de negociación con proveedores V7 Poder de negociación con clientes</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1 Prestigio de marca F2 Calidad de la atención F3 Puntualidad F4 Mantenimiento de flota</p>	<p>F – O</p> <p>FO1: Aprovechar el crecimiento de la economía peruana, buscando nuevas negocios relacionados (Hospedaje – restaurante) O1,O2,O5,O6, F1,F2.</p> <p>FO2: Aprovechar el crecimiento del mercado, buscando nuevas rutas. O1,O2,O3,O5,O6,O7,F1,F2</p> <p>FO2: Mejorar la experiencia de viaje del cliente a través de innovaciones tecnológicas disponibles en el mercado. O4,F2,F3,F4</p>	<p>F – A</p> <p>FA1: Mantener el nivel de seguridad de la empresa, implementando sistema de monitoreo y protocolos de acción ante situaciones no deseadas. A2,A3,A6,F2,F4</p> <p>FA2: Reforzar a través de una campaña de Marketing los principales atributos de la empresa, buscando la fidelidad de los clientes antiguos e incentivar a nuevos clientes a probar nuestro servicio. A3,A4,A7,F1,F2,F3,F4</p> <p>FA3: Mantener a los trabajadores de la empresa ofreciéndoles estabilidad u ambiente cordial de trabajo y siendo puntuales en sus pagos y asignación de derechos.A5,F1,F2,F4</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1 Demanda parcialmente cubierta D2 Baja retención de personal con talento D3 Bajo poder de negociación con proveedores D4 Deficiente infraestructura TI</p>	<p>D – O</p> <p>DO1: Elaborar un programa de capacitaciones a los trabajadores para mejorar el servicio al cliente de acuerdo a las exigencias del mercado. 01,02,04,O5,O6,D2,D4</p> <p>DO2: Ampliar el servicio con nuevas rutas para aprovechar la demanda creciente del sector. O2,O3,O5,O6,D1</p> <p>DO3: Optimizar la eficacia y eficiencia de los procesos del negocio a través de innovaciones tecnológicas orientadas a la mejora continua. O2,04,D1,D4</p>	<p>D – A</p> <p>DA1: Desarrollar un estudio de mercado, para determinar preferencias y expectativas de los pasajeros acerca del servicio para mejorar el nivel competitivo. A3,A4,D1,D4</p> <p>DA2: Realizar alianzas estratégicas a largo plazo con proveedores de similar crecimiento. A1,A3,A4,D1,D3,D4</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Diagnóstico de la situación actual	El 100.00% indicaron que la empresa nunca realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización.	El gerente desconoce de la aplicación de las herramientas de diagnóstico empresarial en ese caso desconoce el FODA.	No identificar las áreas donde hay oportunidades y las áreas que podrían estar en riesgo.
		El gerente desconoce de otras herramientas para realizar un diagnóstico organizacional.	Aumento de la tasa de fracaso al lanzar un nuevo proyecto, pues no se podrán abordar los puntos débiles y se comprenden y atienden las amenazas.
		El gerente desconoce las técnicas para realizar un diagnóstico empresarial.	No lograr un diagnóstico efectivo para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa.
Motivación	El 50.00% indicaron que el líder de la entidad a veces les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	La empresa no cuenta con un plan de incentivos para mejorar la motivación del personal.	Reducción de la motivación y el rendimiento dentro de la empresa, pues el personal siente que su esfuerzo no es reconocido por el gerente.
		La empresa desconoce de cómo elaborar un plan de incentivos para mejorar el desempeño de los colaboradores.	No lograr implementar un plan distintivos justo y transparente para todos los miembros de la empresa.
		La empresa considera que los recursos para la creación de un plan de incentivos son altamente costosos y que el retorno de la inversión sería a largo plazo.	Bajo nivel de productividad ya que la entidad no busca aprovechar los beneficios de los incentivos al trabajador.
Estándares de calidad	El 100.00% indicaron que en la empresa nunca se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad.	El gerente desconoce de la elaboración e implementación de estándares de calidad.	No lograr optimizar actividades, mantener la efectividad en las operaciones, y no lograr la satisfacción del cliente y crear un entorno de trabajo en mejora continua.
		Resistencia al cambio, por ende, en la empresa no se crean normas de calidad para la mejora continua en las actividades.	No lograr que la empresa se adapte a los cambios, por ende, existiría un bajo nivel de competitividad.
		Es la entidad se desconocen de las herramientas de mejora continua	No lograr la mejora continua en los procesos actividades de la empresa por ende también disminuiría la competitividad en rubro.
Trabajo colaborativo	El 75.00% indicaron que pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos	El gerente considera que involucrar a todas las áreas para trabajar de manera colaborativa ocasionaría desorganización puesto que no todos comparten las mismas capacidades y experiencias.	Incapacidad para resolver problemas, ya que, al no trabajar en un problema o una tarea en grupo, las personas no lograrán desarrollar sus propias habilidades para resolver problemas o descubrir nuevas formas de manejar diferentes tipos de situaciones en el trabajo.
		Problemas personales entre compañeros, lo cual puede estar ocasionado por alguna discusión o mal entendido, esto impide que se aplique el trabajo colaborativo.	Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

		En la empresa no se fomenta una cultura de equipo sólida.	El compromiso y la lealtad de los colaboradores disminuirá.
Toma de decisiones informadas	El 75.00% indicaron que pocas veces buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas	El gerente desconoce de la herramienta para la toma de decisiones informadas.	No identificar y gestionar los riesgos, ya que no se tendrá una comprensión clara de la situación a través de datos, las organizaciones pueden tomar medidas preventivas para mitigar posibles riesgos antes de que se conviertan en problemas mayores.
		En la empresa no se fomenta la participación de la toma de decisiones.	Bajo compromiso del personal.
		No se estimula la creatividad de los trabajadores para una buena toma de decisiones.	Disminución de la capacidad creativa debido a que no se está promoviendo la participación en la creación de ideas innovadoras en la empresa
Gestión de tareas	El 50.00% indicaron que pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave.	El gerente desconoce de las herramientas para implementar la gestión de tarea para mejorar la eficiencia.	No entender la relación que existe entre los distintos departamentos que tenemos dentro de una organización, pues no se identifica la zona y por qué ocurren fallas importantes dentro del proceso, pues no se encontrara la causa raíz de dicho problema.
		La empresa no aplica la gestión por procesos,	No lograr un diseño de flujos de trabajo basado en cambios en la cultura organizativa. La idea es transformar los procesos para que toda la empresa esté optimizada.
		En la empresa se desconoce de como medir los procesos.	No contar con una visión clara del rendimiento de los procesos en la empresa, pues la medición de procesos ayuda a las empresas a identificar problemas y desafíos; y permite tomar decisiones basadas en datos.

9. Problemas

Problema	Causa
El 100.00% indicaron que la empresa nunca realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización.	El gerente desconoce de la aplicación de las herramientas de diagnóstico empresarial en ese caso desconoce el FODA.
	El gerente desconoce de otras herramientas para realizar un diagnóstico organizacional.
	El gerente desconoce las técnicas para realizar un diagnóstico empresarial.
El 50.00% indicaron que el líder de la entidad a veces les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	La empresa no cuenta con un plan de incentivos para mejorar la motivación del personal.
	La empresa desconoce de cómo elaborar un plan de incentivos para mejorar el desempeño de los colaboradores.
	La empresa considera que los recursos para la creación de un plan de incentivos son altamente costosos y que el retorno de la inversión sería a largo plazo.
El 100.00% indicaron que en la empresa nunca se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad.	El gerente desconoce de la elaboración e implementación de estándares de calidad.
	Resistencia al cambio, por ende, en la empresa no se crean normas de calidad para la mejora continua en las actividades.
	En la entidad se desconocen de las herramientas de mejora continua
El 75.00% indicaron que pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad	El gerente considera que involucrar a todas las áreas para trabajar de manera colaborativa ocasionaría desorganización

de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos	puesto que no todos comparten las mismas capacidades y experiencias.
	Problemas personales entre compañeros, lo cual puede estar ocasionado por alguna discusión o mal entendido, esto impide que se aplique el trabajo colaborativo.
	En la empresa no se fomenta una cultura de equipo sólida.
El 75.00% indicaron que pocas veces buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas	El gerente desconoce de la herramienta para la toma de decisiones informadas.
	En la empresa no se fomenta la participación de la toma de decisiones.
	No se estimula la creatividad de los trabajadores para una buena toma de decisiones.
El 50.00% indicaron que pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave.	El gerente desconoce de las herramientas para implementar la gestión de tarea para mejorar la eficiencia.
	La empresa no aplica la gestión por procesos,
	En la empresa se desconoce de como medir los procesos.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Diagnóstico de la situación actual	El 100.00% indicaron que la empresa nunca realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización.	<p>Implementar el análisis FODA, ya que una de las grandes ventajas que aporta esta herramienta es que puedes aplicarla independientemente de la situación de gestión o tipo de empresa. El DAFO te ayudará a <u>determinar los siguientes aspectos: Objetivos; estrategias y acciones</u></p> <p>Aplicar el análisis PESTEL ya es una herramienta que se utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre un negocio y pueden determinar su evolución, tanto en términos económicos como de reputación. El acrónimo PESTEL se refiere a los factores que se analizan: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Por lo tanto, el análisis PESTEL es un estudio de mercado únicamente de factores externos que afectan a una empresa.</p> <p>Para elaborar un buen diagnóstico, es necesario recurrir a métodos de recogida de información que sean eficaces. Cuando se produzca esta recopilación de información, deberemos escoger el método que mejor se adapte a la situación. Los métodos más utilizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios: Permiten recoger grandes cantidades de información de una forma más rápida y económica. • Entrevistas: Complemente al cuestionario. Nos facilita la recogida de información y analizarla de una manera más profunda. • Entrevistas grupales: Para este tipo de entrevistas, se agrupan a miembros que representen a la empresa y se les entrevista como grupo sobre aspectos de la comunicación organizacional.
Motivación	El 50.00% indicaron que el líder de la entidad a veces les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	<p>Crear un plan de incentivos:</p> <p>a. Económicos los cuales son recompensas efectivas para reconocer cuando los empleados superan sus deberes laborales normales, los empleadores pueden implementar una variedad de incentivos financieros, según el entorno laboral y el tipo de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos. • Programas de referencia. • Comisiones. • Participación en las ganancias • Incentivos salariales. • Aumentos de sueldo. <p>No económicos. Los incentivos no monetarios pueden ser tan importantes como los incentivos monetarios para motivar y retener a los empleados en una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descansos en jornada. • Flexibilidad en el horario. • Celebraciones. • Palabras de gratitud.

		<ul style="list-style-type: none"> • Regalos personalizados. • Acceso a servicios extras. • Días libres fuera de lo planificado
		<p>Aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los objetivos. Antes de comenzar, es importante tener claro qué se quiere lograr con el plan de incentivos. • Conocer a los empleados. Para que un plan de incentivos sea eficaz, debe estar alineado con las necesidades y expectativas de los empleados. • Seleccionar los incentivos adecuados. Basándose en la información obtenida, se deben seleccionar los que mejor se alineen con las preferencias de los colaboradores y los objetivos del plan. • Comunicar el plan a los empleados. Una vez que se ha elaborado el plan, es importante comunicarlo de manera efectiva a todos los trabajadores. <p>Evaluar y ajustar el plan regularmente. Finalmente, es crucial evaluar regularmente el éxito del plan y hacer ajustes según sea necesario.</p>
		<p>Buscar asesoramiento profesional de un administrador para que mediante su asesoría p gerente logre evidenciar los grandes beneficios que tiene el plan de capacitación a corto y largo plazo.</p>
Estándares de calidad	El 100.00% indicaron que en la empresa nunca se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad.	<p>Implantar normas de calidad las cuales dotan a las organizaciones de un certificado de calidad indispensable a la hora de establecer confianza y ofrecer en el mercado estándares positivos y generar un valor añadido de garantía para el usuario que quiere consumir un servicio o producto determinado.</p> <p>La norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad proporciona la infraestructura, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para ayudar a las empresas a controlar y mejorar el rendimiento, además de conducirlos hacia la eficacia, el servicio al cliente y la excelencia del producto.</p> <p>La certificación de la norma ISO 9001 le ayuda a transmitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los accionistas • Reputación de su empresa • Satisfacción del cliente • Ventaja competitiva
		<p>Crear una visión compartida: Es fundamental desarrollar una visión clara y atractiva del futuro deseado para la organización después del cambio. Compartir esta visión con las personas trabajadoras y asegurarse de que todas la entiendan y estén comprometidas con ella, puede ayudar a alinear a todas las partes de la empresa hacia un objetivo común.</p>
		<p>Aplicar el ciclo de Deming, el cual implementado de forma correcta, permite que mejoren los estándares de calidad de un proceso. Lo más interesante es que, como se trata de un círculo, es posible iniciar el sistema de mejora una vez más, todas las veces que sean necesarias.</p>
Trabajo colaborativo	El 75.00% indicaron que pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos	<p>Antes del lanzamiento de un nuevo servicio los gerentes deben reunir a todos lo departamento e incentivarlos a proponer ideas para la mejora de la nueva estrategia, esta colaboración promueve el autoanálisis y el desarrollo personal, permite a los empleados reflexionar y evaluar sus puntos fuertes y débiles cuando trabajan para alcanzar un objetivo común. Dos cabezas piensan mejor que una, así que los equipos suelen funcionar mejor cuando cada uno aprovecha sus habilidades y confía en la experiencia de otros miembros del equipo.</p> <p>Aplicar la dinámica grupal-secretos, el cual es una actividad que tiene el objetivo de observar la empatía y la confianza entre todos los colaboradores del grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunir a todos los trabajadores y pedirle a cada una de ellas que escriba un problema o secreto con el que no se sientan cómodos al contarle a todo el mundo en voz alta. • Disfrazar la carta para que no haya identificación y todas las hojas de papel deben tener el mismo formato de pliegue.

		<ul style="list-style-type: none"> • Después se hará un sorteo, y cada persona debe leer en voz alta lo que está escrito y guardar el secreto como propio, asumiéndolo. Por lo tanto, es necesario presentar el dictamen y proponer una solución a esta condición. • El ejercicio termina después de que todos comenten, con el fin de hacer un análisis de si el participante es capaz de ponerse en el lugar de otra persona o no
		Eliminar el estigma en torno a la jerarquía y fomentar la comunicación abierta en todos los niveles empoderará a los miembros del equipo para dar feedback y aportar nuevas ideas, al tiempo que impulsas un entorno psicológicamente seguro.
Toma de decisiones informadas	El 75.00% indicaron que pocas veces buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas	<p>Para mejorar el proceso de toma de decisiones se debe implementar el Diagrama de Pareto el cual se enfoca en identificar los problemas prioritarios, así como las causas de los impactos más severos dentro de un sistema o un proceso. Se basa en el principio de Pareto, también conocido como la regla del 80/20, que establece que el 80 % de los problemas o resultados se deben al 20 % de las causas. Este diagrama ayuda a enfocar los esfuerzos y recursos en las áreas clave, que generarán el mayor impacto en la mejora de la eficiencia y la calidad.</p> <p>Fomentar la participación de los trabajadores a través de reuniones periódicas con el objetivo de que estos generen ideas para la mejora en el proceso de toma de decisiones y resolver los problemas de manera eficiente.</p> <p>Aplicar la lluvia de ideas mejora el trabajo en equipo y estimula la cohesión grupal. Toda esa colaboración hace algo más que generar ideas mejores: puede mejorar el nivel de nuestro trabajo en equipo; y existen muchos estudios que respaldan esta idea.</p>
Gestión de tareas	El 50.00% indicaron que pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave.	<p>Crear un mapa de procesos ya que es una herramienta forma visual que muestra en forma simplificada el flujo de tareas que componen a un proceso y su interrelación, como así también de los diferentes elementos que componen al proceso, los roles que intervienen, los documentos involucrados y las condiciones lógicas o reglas del proceso. En general este diagrama recibe el nombre de diagrama de flujo o flujograma de proceso, y existe una convención internacional para unificar la notación que se utiliza y las mejores prácticas al respecto.</p> <p>Aplicar la Gestión de Procesos de Negocio (denominada BPM) es una disciplina de gestión que propone la optimización de los procesos de un negocio de principio a fin, para así generar más valor para el cliente y mejorar el desempeño de la empresa orientándolo al logro de sus objetivos estratégicos.</p> <p>Medir los procesos a través de indicadores utilizados para conocer la eficiencia de un proceso deberían, por tanto, recoger los recursos que se consumen, tales como costos, horas-hombre utilizadas, tiempo, etc. (por ejemplo, el proceso de Logística podría tener un indicador tal como: costo de transporte por kilómetro).</p>

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Implementar el análisis FODA, ya que una de las grandes ventajas que aporta esta herramienta es que puedes aplicarla independientemente de la situación de gestión o tipo de empresa. El DAFO te ayudará a determinar los siguientes aspectos: Objetivos; estrategias y acciones	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar el análisis PESTEL ya es una herramienta que se utiliza para identificar las fuerzas externas a nivel macro que influyen sobre un negocio y pueden determinar su evolución, tanto en términos económicos como de reputación. El acrónimo PESTEL se refiere a los factores que se analizan: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Por lo tanto, el análisis PESTEL es un estudio de mercado únicamente de factores externos que afectan a una empresa.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Para elaborar un buen diagnóstico, es necesario recurrir a métodos de recogida de información que sean eficaces. Cuando se produzca esta recopilación de información, deberemos escoger el método que mejor se adapte a la situación. Los métodos más utilizados son: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios: Permiten recoger grandes cantidades de información de una forma más rápida y económica. • Entrevistas: Complemente al cuestionario. Nos facilita la recogida de información y analizarla de una manera más profunda. Entrevistas grupales: Para este tipo de entrevistas, se agrupan a miembros que representen a la empresa y se les entrevista como grupo sobre aspectos de la comunicación organizacional.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un plan de incentivos: a. Económicos los cuales son recompensas efectivas para reconocer cuando los empleados superan sus deberes laborales normales, los empleadores pueden implementar una variedad de incentivos financieros, según el entorno laboral y el tipo de negocio.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<ul style="list-style-type: none"> • Bonos. • Programas de referencia. • Comisiones. • Participación en las ganancias • Incentivos salariales. • Aumentos de sueldo. <p>No económicos. Los incentivos no monetarios pueden ser tan importantes como los incentivos monetarios para motivar y retener a los empleados en una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descansos en jornada. • Flexibilidad en el horario. • Celebraciones. • Palabras de gratitud. • Regalos personalizados. • Acceso a servicios extras. <p>Días libres fuera de lo planificado</p>				
<p>Aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los objetivos. Antes de comenzar, es importante tener claro qué se quiere lograr con el plan de incentivos. • Conocer a los empleados. Para que un plan de incentivos sea eficaz, debe estar alineado con las necesidades y expectativas de los empleados. • Seleccionar los incentivos adecuados. Basándose en la información obtenida, se deben seleccionar los que mejor se alineen con las preferencias de los colaboradores y los objetivos del plan. • Comunicar el plan a los empleados. Una vez que se ha elaborado el plan, es importante comunicarlo de manera efectiva a todos los trabajadores. <p>Evaluar y ajustar el plan regularmente. Finalmente, es crucial evaluar regularmente el éxito del plan y hacer ajustes según sea necesario.</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<p>Buscar asesoramiento profesional de un administrador para que mediante su asesoría p gerente logre evidenciar los grandes beneficios que tiene el plan de capacitación a corto y largo plazo.</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Implantar normas de calidad las cuales dotan a las organizaciones de un certificado de calidad indispensable a la hora de establecer confianza y ofrecer en el mercado estándares positivos y generar un valor añadido de garantía para el usuario que quiere consumir un servicio o producto determinado.</p> <p>La norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad proporciona la infraestructura, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para ayudar a las empresas a controlar y mejorar el rendimiento, además de conducirlos hacia la eficacia, el servicio al cliente y la excelencia del producto.</p> <p>La certificación de la norma ISO 9001 le ayuda a transmitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los accionistas • Reputación de su empresa • Satisfacción del cliente <p>Ventaja competitiva</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Crear una visión compartida: Es fundamental desarrollar una visión clara y atractiva del futuro deseado para la organización después del cambio. Compartir esta visión con las personas trabajadoras y asegurarse de que todas la entiendan y estén comprometidas con ella, puede ayudar a alinear a todas las partes de la empresa hacia un objetivo común.</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Aplicar el ciclo de Deming, el cual implementado de forma correcta, permite que mejoren los estándares de calidad de un proceso. Lo más interesante es que, como se trata de un círculo, es posible iniciar el sistema de mejora una vez más, todas las veces que sean necesarias.</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Antes del lanzamiento de un nuevo servicio los gerentes deben reunir a todos lo departamento e incentivarlos a proponer ideas para la mejora de la nueva estrategia, esta colaboración promueve el autoanálisis y el desarrollo personal, permite a los empleados reflexionar y evaluar sus puntos fuertes y débiles cuando trabajan</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

para alcanzar un objetivo común. Dos cabezas piensan mejor que una, así que los equipos suelen funcionar mejor cuando cada uno aprovecha sus habilidades y confía en la experiencia de otros miembros del equipo.				
<p>Aplicar la dinámica grupal-secretos, el cual es una actividad que tiene el objetivo de observar la empatía y la confianza entre todos los colaboradores del grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunir a todos los trabajadores y pedirle a cada una de ellas que escriba un problema o secreto con el que no se sientan cómodos al contarle a todo el mundo en voz alta. • Disfrazar la carta para que no haya identificación y todas las hojas de papel deben tener el mismo formato de pliegue. • Después se hará un sorteo, y cada persona debe leer en voz alta lo que está escrito y guardar el secreto como propio, asumiéndolo. Por lo tanto, es necesario presentar el dictamen y proponer una solución a esta condición. <p>El ejercicio termina después de que todos comenten, con el fin de hacer un análisis de si el participante es capaz de ponerse en el lugar de otra persona o no</p>	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Eliminar el estigma en torno a la jerarquía y fomentar la comunicación abierta en todos los niveles empoderará a los miembros del equipo para dar feedback y aportar nuevas ideas, al tiempo que impulsas un entorno psicológicamente seguro.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Para mejorar el proceso de toma de decisiones se debe implementar el Diagrama de Pareto el cual se enfoca en identificar los problemas prioritarios, así como las causas de los impactos más severos dentro de un sistema o un proceso. Se basa en el principio de Pareto, también conocido como la regla del 80/20, que establece que el 80 % de los problemas o resultados se deben al 20 % de las causas. Este diagrama ayuda a enfocar los esfuerzos y recursos en las áreas clave, que generarán el mayor impacto en la mejora de la eficiencia y la calidad.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Fomentar la participación de los trabajadores a través de reuniones periódicas con el objetivo de que estos generen ideas para la mejora	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

en el proceso de toma de decisiones y resolver los problemas de manera eficiente.				
Aplicar la lluvia de ideas mejora el trabajo en equipo y estimula la cohesión grupal. Toda esa colaboración hace algo más que generar ideas mejores: puede mejorar el nivel de nuestro trabajo en equipo; y existen muchos estudios que respaldan esta idea.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un mapa de procesos ya que es una herramienta forma visual que muestra en forma simplificada el flujo de tareas que componen a un proceso y su interrelación, como así también de los diferentes elementos que componen al proceso, los roles que intervienen, los documentos involucrados y las condiciones lógicas o reglas del proceso. En general este diagrama recibe el nombre de diagrama de flujo o flujograma de proceso, y existe una convención internacional para unificar la notación que se utiliza y las mejores prácticas al respecto.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar la Gestión de Procesos de Negocio (denominada BPM) es una disciplina de gestión que propone la optimización de los procesos de un negocio de principio a fin, para así generar más valor para el cliente y mejorar el desempeño de la empresa orientándolo al logro de sus objetivos estratégicos.	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Medir los procesos a través de indicadores utilizados para conocer la eficiencia de un proceso deberían, por tanto, recoger los recursos que se consumen, tales como costos, horas-hombre utilizadas, tiempo, etc. (por ejemplo, el proceso de Logística podría tener un indicador tal como: costo de transporte por kilómetro).	Administrador y colaborador	s/. 1, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

	<p>No económicos. Los incentivos no monetarios pueden ser tan importantes como los incentivos monetarios para motivar y retener a los empleados en una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descansos en jornada. • Flexibilidad en el horario. • Celebraciones. • Palabras de gratitud. • Regalos personalizados. • Acceso a servicios extras. <p>Días libres fuera de lo planificado</p>																			
5	<p>Aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los objetivos. Antes de comenzar, es importante tener claro qué se quiere lograr con el plan de incentivos. • Conocer a los empleados. Para que un plan de incentivos sea eficaz, debe estar alineado con las necesidades y expectativas de los empleados. • Seleccionar los incentivos adecuados. Basándose en la información obtenida, se deben seleccionar los que mejor se alineen con las preferencias de los colaboradores y los objetivos del plan. • Comunicar el plan a los empleados. Una vez que se ha elaborado el plan, es importante comunicarlo de manera efectiva a todos los trabajadores. <p>Evaluar y ajustar el plan regularmente. Finalmente, es crucial evaluar regularmente el éxito del plan y hacer ajustes según sea necesario.</p>	01-07-24	15-02-24																	
6	<p>Buscar asesoramiento profesional de un administrador para que mediante su asesoría p gerente logre evidenciar los grandes beneficios que tiene el plan de capacitación a corto y largo plazo.</p>	01-07-24	15-02-24																	
7	<p>Implantar normas de calidad las cuales dotan a las organizaciones de un certificado de calidad indispensable a la hora de establecer confianza y ofrecer en el mercado estándares positivos y generar un valor añadido de garantía para el usuario que quiere consumir un servicio o producto determinado.</p> <p>La norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad proporciona la infraestructura, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para ayudar a las empresas a controlar y mejorar el rendimiento, además de conducirlos hacia la eficacia, el servicio al cliente y la excelencia del producto.</p> <p>La certificación de la norma ISO 9001 le ayuda a transmitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los accionistas 	01-07-24	15-02-24																	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación de su empresa • Satisfacción del cliente Ventaja competitiva																		
8	<p>Crear una visión compartida: Es fundamental desarrollar una visión clara y atractiva del futuro deseado para la organización después del cambio. Compartir esta visión con las personas trabajadoras y asegurarse de que todas la entiendan y estén comprometidas con ella, puede ayudar a alinear a todas las partes de la empresa hacia un objetivo común.</p>	01-07-24	31-08-24	x	x	x	x	x	x										
9	<p>Aplicar el ciclo de Deming, el cual implementado de forma correcta, permite que mejoren los estándares de calidad de un proceso. Lo más interesante es que, como se trata de un círculo, es posible iniciar el sistema de mejora una vez más, todas las veces que sean necesarias.</p>	01-07-24	31-08-24	x	x	x	x	x	x										
10	<p>Antes del lanzamiento de un nuevo servicio los gerentes deben reunir a todos lo departamento e incentivarlos a proponer ideas para la mejora de la nueva estrategia, esta colaboración promueve el autoanálisis y el desarrollo personal, permite a los empleados reflexionar y evaluar sus puntos fuertes y débiles cuando trabajan para alcanzar un objetivo común. Dos cabezas piensan mejor que una, así que los equipos suelen funcionar mejor cuando cada uno aprovecha sus habilidades y confía en la experiencia de otros miembros del equipo.</p>	01-07-24	31-08-24	x	x	x	x	x	x										
11	<p>Aplicar la dinámica grupal-secretos, el cual es una actividad que tiene el objetivo de observar la empatía y la confianza entre todos los colaboradores del grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunir a todos los trabajadores y pedirle a cada una de ellas que escriba un problema o secreto con el que no se sientan cómodos al contarle a todo el mundo en voz alta. • Disfrazar la carta para que no haya identificación y todas las hojas de papel deben tener el mismo formato de pliegue. • Después se hará un sorteo, y cada persona debe leer en voz alta lo que está escrito y guardar el secreto como propio, asumiéndolo. Por lo tanto, es necesario presentar el dictamen y proponer una solución a esta condición. <p>El ejercicio termina después de que todos comenten, con el fin de hacer un análisis de si el participante es capaz de ponerse en el lugar de otra persona o no</p>	01-07-24	31-08-24	x	x	x	x	x	x										
12	<p>Eliminar el estigma en torno a la jerarquía y fomentar la comunicación abierta en todos los niveles empoderará a los miembros del equipo para dar feedback y aportar nuevas ideas, al tiempo que impulsas un entorno psicológicamente seguro.</p>	01-07-24	31-08-24	x	x	x	x	x	x										
13	<p>Para mejorar el proceso de toma de decisiones se debe implementar el Diagrama de Pareto el cual se enfoca en identificar los problemas prioritarios, así como las causas de los impactos más severos dentro de un sistema o un proceso. Se basa en el principio de Pareto, también</p>	01-09-24	31-09-24									x	x	x	x				

	conocido como la regla del 80/20, que establece que el 80 % de los problemas o resultados se deben al 20 % de las causas. Este diagrama ayuda a enfocar los esfuerzos y recursos en las áreas clave, que generarán el mayor impacto en la mejora de la eficiencia y la calidad.																			
14	Fomentar la participación de los trabajadores a través de reuniones periódicas con el objetivo de que estos generen ideas para la mejora en el proceso de toma de decisiones y resolver los problemas de manera eficiente.	01-09-24	31-09-24										X	X	X	X				
15	Aplicar la lluvia de ideas mejora el trabajo en equipo y estimula la cohesión grupal. Toda esa colaboración hace algo más que generar ideas mejores: puede mejorar el nivel de nuestro trabajo en equipo; y existen muchos estudios que respaldan esta idea.	01-09-24	31-09-24										X	X	X	X				
16	Crear un mapa de procesos ya que es una herramienta forma visual que muestra en forma simplificada el flujo de tareas que componen a un proceso y su interrelación, como así también de los diferentes elementos que componen al proceso, los roles que intervienen, los documentos involucrados y las condiciones lógicas o reglas del proceso. En general este diagrama recibe el nombre de diagrama de flujo o flujograma de proceso, y existe una convención internacional para unificar la notación que se utiliza y las mejores prácticas al respecto.	01-10-24	31-10-24														X	X	X	X
17	Aplicar la Gestión de Procesos de Negocio (denominada BPM) es una disciplina de gestión que propone la optimización de los procesos de un negocio de principio a fin, para así generar más valor para el cliente y mejorar el desempeño de la empresa orientándolo al logro de sus objetivos estratégicos.	01-10-24	31-10-24														X	X	X	X
18	Medir los procesos a través de indicadores utilizados para conocer la eficiencia de un proceso deberían, por tanto, recoger los recursos que se consumen, tales como costos, horas-hombre utilizadas, tiempo, etc. (por ejemplo, el proceso de Logística podría tener un indicador tal como: costo de transporte por kilómetro).	01-10-24	31-10-24														X	X	X	X

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, debido a que existió la necesidad de proponer acciones que contribuyan a mejorar los procesos de planeación organización dirección y control para que de esta manera los colaboradores evidencien un compromiso total de la de la alta dirección que no sola contribuya mejorar el desempeño del trabajador sino también a que éstos tengan un sentido de pertenencia con la misión y visión de la empresa.

Los trabajadores indicaron que siempre los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad, nunca realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización, siempre las tareas se encuentran correctamente distribuidas, de tal manera que permiten que quiénes las desempeñan puedan especializarse en cada una, siempre la línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por todos los trabajadores, siempre los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo, a veces se les brinda motivación para la mejora en su desempeño, nunca se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad y siempre se adoptan las acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados en los distintos procesos.

Los trabajadores manifestaron que siempre cumplen eficazmente con las metas programadas de la organización, siempre disponen de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas, siempre en la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos, pocas veces en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos, pocas veces buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas, casi siempre se busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas, pocas veces busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave y nunca se realiza una evaluación de desempeño con la finalidad de mejorar sus competencias y con ello mejorar su rendimiento.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y desempeño del personal.

VII. Recomendaciones

Seguir realizando estudios sobre la gestión administrativa y desempeño laboral debido a que si las organizaciones no aplican correctamente esta variable entonces quedarán obsoletas pues cada día se generan nuevos cambios en los procesos administrativos lo cual influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores.

Aplicar herramientas de diagnóstico empresarial (FODA, PESTEL, Matriz de decisión, etc.) para identificar áreas de la organización que requieren mejoras o cambios para aumentar la eficiencia y la productividad; además proporciona información valiosa que ayuda a los líderes empresariales a tomar decisiones estratégicas fundamentadas en datos y análisis objetivos; para ello dichas herramientas ayudan a recopilar y analizar información relevante sobre la empresa y su entorno, como datos financieros, resultados operativos, competencia, tendencias del mercado, percepciones de los clientes y empleados, entre otros; y con base en los resultados del diagnóstico, se pueden desarrollar estrategias y planes de acción para mejorar el desempeño y la competitividad de la empresa.

Diseñar un mapa de procesos ya que es un método que promueve una mejor comprensión de los procesos y la identificación de áreas de mejora, el mapeo de procesos representa visualmente un flujo de trabajo, lo que permite al equipo comprender un proceso y sus componentes con mayor claridad; pues este mapa describe los pasos individuales dentro de un proceso, identifica a los responsables de las tareas y detalla los plazos esperados. Son particularmente útiles para facilitar la comunicación de procesos entre las partes interesadas y revelar áreas de mejora. La mayoría de los mapas de procesos comienzan en un nivel macro y luego brindan más detalles según sea necesario.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de reducir los errores en cuanto a la gestión administrativa y desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Allauca, A. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9390>
- Álvarez, J. y López, M. (2023). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Turismo y Servicio Generales El Aéreo E.I.R.L, Lima, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13429>
- Álvarez, M. (2023). *La gestión administrativa y la productividad de la Empresa Bastidas en la ciudad de Riobamba*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11448>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., y Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones*, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Argandoña, M. (2023). El home office y el desempeño laboral de una empresa peruana de servicios digitales. *The Anáhuac Journal*, 23(2), 122–145. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2023v23n2.05>
- Auccapure, L. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *Revista Científica Integración*, 2, 195–210. <https://revistas.uandina.edu.pe:443/index.php/integracion/article/view/212>
- Barzola, M., Flores, M., Daza, M., Flores, C., Flores, M., & Flores, M. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617

- Castillo Calderon, V. A. (2023). El control interno en la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021. *Revista Científica Integración*, 7(1), 60–64. <https://doi.org/10.36881/ri.v7i1.758>
- Cedeño, S., Delgado, J., & Hernández, M. (2023). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA DE AGUA EL CHUNO. *Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 11(3), 172–184. Recuperado a partir de <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3779>
- Chacón, J. (2021). *Motivación y desempeño laboral en una empresa de transporte durante la pandemia del COVID-19, Santiago de Surco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94312>
- Chilón, Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de Transportes Emtrafesa de Trujillo, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105098>
- Chinga, J., & Gómez, S. (2023). Gestión Administrativa en las empresas de servicios de catering del Cantón Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456*, 7(12), 251–274. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>
- Chumioque, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1225>
- Condor, C. (2023). *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10961>
- Durán, J., Rojas, H., & Arguello, V. (2023). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en las empresas ecuatorianas. *Dominio De Las Ciencias*, 9(3), 2243–2252. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3554>
- Flores, J., & Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina*

Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 634-647.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608

Flores, R. (2022). *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32933>

Gallardo, M., Herrán, J., & Carrera, G. (2019). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 3(6), 26–44. Recuperado a partir de
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/263>

Gonzabay, V. (2023). *La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10424>

Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIÉENDO*, 25(2), 169-174. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>

Jamanca, H. (2023). *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar, provincia de Huaraz 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35562>

López, A. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69.
<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>

López, A., Peña, J., Cristobal, I., Espinoza, L., & Saldaña, C. (2022). Análisis de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 302, Leoncio Prado. *Gaceta Científica*, 8(3), 135–140. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1708>

Martel Carranza, C. P. (2019). La gestión administrativa y el posicionamiento de la marca de un instituto de educación superior. *Desafíos*, 9(1), e74.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2019.1.2.74>

- Mego, D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos En Perú- 2019. *Zhoecoen*, 13(1), 57–69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Montenegro, N. (20022). *Gestión administrativa y satisfacción del cliente: caso Cooperativa De Taxis Jesús del gran poder, Cantón La Libertad, periodo 2019-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4632>
- Mora, T., y Mariscal, Y., (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Murrieta, R., Avila, D., y Mendivil, T. (2021). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 18 (2). <https://www.redalyc.org/journal/5518/551865938006/html/>
- Noriega, D. (2020). *Objetivos de una empresa ¿Qué son los objetivos empresariales?* <https://diegonoriega.co/objetivos/>.
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>

- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*, (23), 131. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634–645. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Peralta, F. (2022). *Propuesta de gestión administrativa para las empresas de transporte interurbano en el distrito de Pátapo: Caso empresa El Tumi*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4943>
- Reyna Segura, R. D. (2024). Estructura organizacional y la Gestión administrativa en el servicio de suministro de energía eléctrica en el Perú, 2019. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 20(1), 75-87. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2024.01.06>
- Riquelme, J., Meza, E., & Carvalho, R. (2022). Liderazgo y autoridad en la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. *Información Tecnológica*, 33(2), 321–330. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000200321
- Rodríguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Rojas, D. (2019). *Análisis de la gestión administrativa desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa HM Contratistas S.A. de Huaráz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23307>

- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana De Ciencias De La Salud*, 1(4), e28. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>
- Ruiz, M., y Valenzuela, T. (2022). Metodología de la investigación. *Fondo Editorial UNAT*, 3 (12). <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Sánchez, D. (2021). *Coaching y desempeño laboral en la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ancash 2020, sede Huaraz*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”]. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4732>
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Anfin Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Santiago, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (91). <https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050>
- Solis, S. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32135>
- Tamayo, G., & Moreno, K. (2023). Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Túquerres, R., Peralta, A., Lema, A., & Chancosi, C. (2023). Estrategias administrativas en las empresas en tiempo postpandemia. Una revisión. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 6(12), 316-331. <https://doi.org/10.46296/rc.v6i12.0158>
- Vélez, J., & Anchundia, A. (2022). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asertia Comercial S.A. en base a la Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21). <https://doi.org/10.37117/s.v2i21.680>

- Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú SAC 2019. *Revista Científica Epistemia*, 5(1). <https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1849>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024?.</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.</p> <p>Objetivos específicos Describir las características de la gestión administrativa de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Describir las características del desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024.</p>	<p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control <p>Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia 	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra Población: 12 trabajadores Muestra: 12 trabajadores</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Gestión administrativa

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Pocas veces : 2
- Nunca : 1

Dimensión 1: Planificación	1	2	3	4	5
1. Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad.					
2. La empresa realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización					
Dimensión 2: Organización					
3. Las tareas se encuentran correctamente distribuidas, de tal manera que permiten que quiénes las desempeñan puedan especializarse en cada una.					
4. La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por todos los trabajadores					
Dimensión 3: Dirección					
5. El líder de la entidad les brinda motivación para la mejora en su desempeño.					
6. Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo.					
Dimensión 4: Control					
7. Se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad					
8. Se adoptan las acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados en los distintos procesos					

Respecto a la variable: Desempeño laboral

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Pocas veces : 2
- Nunca : 1

Dimensión 1: Eficacia	1	2	3	4	5
9. ¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?					
10. ¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?					
11. ¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?					
12. ¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?					
Dimensión 2: Eficiencia					
13. ¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?					
14. ¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas?					
15. ¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave?					
16. ¿Se realiza evaluación de desempeño con la finalidad de mejorar sus competencias y con ello mejorar su rendimiento?					

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido Nº DNI: 70117561 Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Especialidad: Gestión publica Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024. Autor(es): MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON Programa Académico: Administración	
 Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON
DNI: 3111181499

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024								
	VARIABLE 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Planificación	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
2	La empresa realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización	x		x		x		
	Dimensión 2: Organización							
1	Las tareas se encuentran correctamente distribuidas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una.	x		x		x		
2	La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por todos los trabajadores	x		x		x		
	Dimensión 3: Dirección							
1	El líder de la entidad les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	x		x		x		
2	Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran	x		x		x		

	con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo.						
	Dimensión 4: Control						
1	Se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad	x		x		x	
2	Se adoptan las acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados en los distintos procesos	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño laboral						
	Dimensión 1: Eficacia						
1	¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?	x		x		x	
2	¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?	x		x		x	
3	¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?	x		x		x	
5	¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficiencia						
1	¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?	x		x		x	
2	¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de	x		x		x	

	tareas?							
3	¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave?	x		x		x		
4	¿Se realiza evaluación de desempeño con la finalidad de mejorar sus competencias y con ello mejorar su rendimiento?	x		x		x		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI: 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Firma



Huella

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonee Feli Avila Crespín

Nº DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024.

Autor(es):

MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON

Programa Académico:

Administración


Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI Nº 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Avila Crespín Ivonee Feli

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON
DNI: 3111181499

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024								
	VARIABLE 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Planificación	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
2	La empresa realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización	x		x		x		
	Dimensión 2: Organización							
1	Las tareas se encuentran correctamente distribuidas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una.	x		x		x		
2	La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por todos los trabajadores	x		x		x		
	Dimensión 3: Dirección							
1	El líder de la entidad les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	x		x		x		
2	Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran	x		x		x		

	con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo.						
	Dimensión 4: Control						
1	Se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad	x		x		x	
2	Se adoptan las acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados en los distintos procesos	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño laboral						
	Dimensión 1: Eficacia						
1	¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?	x		x		x	
2	¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?	x		x		x	
3	¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?	x		x		x	
5	¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficiencia						
1	¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?	x		x		x	
2	¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de	x		x		x	

	tareas?							
3	¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave?	x		x		x		
4	¿Se realiza evaluación de desempeño con la finalidad de mejorar sus competencias y con ello mejorar su rendimiento?	x		x		x		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespín Ivonne Feli

DNI: 46211751



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Nº DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría _____ Doctorado _____

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024.

Autor(es):

MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON

Programa Académico:

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024” y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON
DNI: 3111181499

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L., HUARAZ, 2024								
	VARIABLE 1: Gestión de calidad	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Planificación	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Los objetivos establecidos son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
2	La empresa realiza un diagnóstico situacional para la evaluación integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización	x		x		x		
	Dimensión 2: Organización							
1	Las tareas se encuentran correctamente distribuidas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una.	x		x		x		
2	La línea de autoridad se encuentra establecida de manera clara y es conocida por todos los trabajadores	x		x		x		
	Dimensión 3: Dirección							
1	El líder de la entidad les brinda motivación para la mejora en su desempeño.	x		x		x		
2	Los encargados de las áreas y dependencias de la entidad lideran	x		x		x		

	con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo.						
	Dimensión 4: Control						
1	Se han establecido estándares y/o criterios de calidad que permitan medir y comparar el desempeño de los trabajadores de la entidad	x		x		x	
2	Se adoptan las acciones correctivas frente a las variaciones, desviaciones y errores identificados en los distintos procesos	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño laboral						
	Dimensión 1: Eficacia						
1	¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?	x		x		x	
2	¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?	x		x		x	
3	¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?	x		x		x	
5	¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficiencia						
1	¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?	x		x		x	
2	¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de	x		x		x	

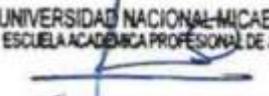
	tareas?						
3	¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave?	x		x		x	
4	¿Se realiza evaluación de desempeño con la finalidad de mejorar sus competencias y con ello mejorar su rendimiento?	x		x		x	

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024

No	Gestión administrativa								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	1	1	2	4	5	2	4	5	24
4	1	1	4	2	5	4	2	5	24
5	1	1	2	4	5	2	4	5	24
6	1	1	4	2	5	4	2	5	24
7	1	1	2	4	5	2	4	5	24
8	1	1	4	2	5	4	2	5	24
9	1	1	4	2	5	4	2	5	24
10	1	1	4	2	5	4	2	5	24
11	1	1	4	2	5	4	2	5	24
12	1	1	4	2	5	4	2	5	24
VARIANZA POBLACIONAL	2.22	2.22	1.06	1.50	0.00	1.06	1.50	0.00	35.56

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

$K =$	8 item
$K/(K-1) =$	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	9.56
$s_f^2 =$	35.56
ALFA =	0.836

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.836; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

No	Desempeño								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	5	5	3	34
6	4	4	4	3	3	4	4	3	29
7	5	5	5	3	3	5	5	3	34
8	4	4	4	3	3	4	4	3	29
9	4	4	4	3	3	4	4	3	29
10	4	4	4	3	3	4	4	3	29
11	3	4	4	3	3	4	4	3	28
12	4	4	4	3	3	4	4	3	29
VARIANZA POBLACIONAL	0.24	0.24	0.25	0.81	0.81	0.25	0.25	0.81	20.76

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

$K =$	8 item
$K/(K-1) =$	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	3.66
$s_f^2 =$	20.76
ALFA =	0.941

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.941; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS SOCIALES)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

Y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Documento de aprobación de institución para la recolección de información



Chimbote 16 de mayo del 2024

CARTA N° 0000000492- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada, que involucra la recolección de información/datos de la empresa, con DNI N° 76547833, cuyo asesor es el/la docente PELÁEZ VALDIVIESO, JOSÉ VÍCTOR.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

*Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación*

DECLARACIÓN JURADA

Yo, MAUTINO LÓPEZ, JUAN SOLON, identificado (a) con DNI N°76547833, con domicilio real en: Jesús Nazareno Asoc. Huamanguilla Mz N Lote 20, Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante /bachiller) Administración con código 1211181114 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de la gestión administrativa y el desempeño del personal de la empresa Perú Tour E.I.R.L., Huaraz, 2024; son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Fecha: de 24 de mayo del 2024.



Firma del estudiante bachiller
DNI: 76547833



Huella digital