



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Habilidades gerenciales y proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022

**AUTORA:**

Chueca Requena, Ingrid Giannina (orcid.org/ 0000-0002-2785-5282)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/ 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darme salud y vida para poder concluir la investigación. Por cambiar mis planes, porque los tuyos fueron mejores que los míos.

Al regalo más grande que la vida me supo dar, mi hija kazue. La persona más importante de mi vida, la que me dio fuerzas y motivos para salir adelante. Todo esfuerzo siempre valdrá la pena para que estés orgullosa de tu mamá. Y a mi madre porque desde arriba nunca me dejó sola.

Por ellas y para ellas toda mi dedicación.

## **Agradecimiento**

A mis docentes y en especial a mi tutor por su ayuda, paciencia y apoyo.

A mi papá y a toda mi familia por darme ánimo durante el proceso

A mis amigos de toda la vida (Fiorela, Lucía, Yosy, Lourdes, Claudia, Vivyam, Pierina, Lisseth y Noelia) por acompañarme desde siempre, nadie como ustedes para darme tranquilidad y su gran virtud para hacerme olvidar mis miedos.

Gracias por inspirarme cada día a ser mejor y por siempre contar con ustedes.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables, operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimiento.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
4.1. Informe del cuestionario.....	23
4.2. Informe de la guía de entrevista .....	34
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	49
VIII. PROPUESTA.....	51
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación de cargos y/o responsabilidades laborales .....	19
Tabla 2	Las habilidades conceptuales del gerente respecto al proceso administrativo .....	23
Tabla 3	Correlación entre las habilidades conceptuales y proceso administrativo	25
Tabla 4	Las habilidades humanas del gerente respecto al proceso administrativo	26
Tabla 5	Correlación entre las habilidades conceptuales y proceso administrativo	27
Tabla 6	Las habilidades técnicas del gerente respecto al proceso administrativo .	28
Tabla 7	Correlación entre las habilidades técnicas y proceso administrativo .....	29
Tabla 8	Las habilidades humanas más representativas del gerente .....	30
Tabla 9	Caracterización del proceso administrativo en la empresa .....	31
Tabla 10	Las habilidades gerenciales con el proceso administrativo .....	32
Tabla 11	Correlación entre las habilidades gerenciales y el proceso administrativo	33
Tabla 12	Ingresos y egresos de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.....	68
Tabla 13	Evaluación del beneficio sobre costo .....	68

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación de las habilidades gerenciales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L. La metodología que utilizó fue aplicada, cualitativa y cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, mientras que la población y muestra estuvo conformada por 43 colaboradores de las sucursales de Piura y Chiclayo, se empleó la técnica de la encuesta y entrevista. Los resultados demostraron que las habilidades que posee el gerente es regular debido que trata de ser creativo e innovador, así como plantea acciones estratégicas y establece algunas medidas necesarias para generar un mejor desarrollo empresarial, así también mantiene una actitud basada a la integración, trabajo en equipo y liderazgo, aunque no siempre se logra de manera eficiente, en cuanto a las habilidades técnicas, posee conocimiento tecnológicos y sistemas gerenciales que requiere para la gestión de la empresa. Requiere de un mayor compromiso, para el cumplimiento de los lineamientos administrativos, así como el seguimiento en las tareas que efectúa el personal, sumado a la comunicación y decisiones laborales. Se concluyó que existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales con el proceso administrativo, obteniendo un valor de Rho de .959\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>.

**Palabras clave:** Gerencia, habilidades, procesos y administración.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship of managerial skills with the administrative process in the Punto Negro E.I.R.L. The methodology used was applied, qualitative and quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational, while the population and sample consisted of 43 employees from the Piura and Chiclayo branches, the survey and interview technique was used. The results showed that the skills that the manager has is regular because he tries to be creative and innovative, as well as proposes strategic actions and establishes some necessary measures to generate better business development, as well as maintaining an attitude based on integration, work in team and leadership, although not always achieved efficiently, in terms of technical skills, has technological knowledge and management systems required for the management of the company. It requires a greater commitment, to comply with the administrative guidelines, as well as the monitoring of the tasks carried out by the staff, added to communication and labor decisions. It was concluded that there is a significant relationship between managerial skills and the administrative process, obtaining a Rho value of .959\*\* and significance of 0.000<sup>b</sup>.

**Keywords:** Management, skills, processes and administration.

## I. INTRODUCCIÓN

El éxito de la mayoría de las empresas en el mundo, está relacionado principalmente con el fortalecimiento de sus habilidades que debe poseer un líder o gerente, la cual conforma su perfil competitivo para asumir nuevos retos y situaciones de incertidumbre, así como la crisis económica producto del estado de emergencia sanitaria, implicando la participación de los procesos administrativos en base a la planeación, organización, direccionamiento y control de las actividades laborales para lograr el adecuado crecimiento empresarial en el sector.

La Escuela de Empresarios EDEM (2022) informo que las habilidades gerenciales que debe tener en cuenta la mayoría de los gerentes en Europa y América, está influenciado por las habilidades como liderazgo, comunicación y negociación. Neme et al., (2021) mencionan que, en México, el gerente que dispone de habilidades conceptuales relacionados con la creatividad e innovación, generará un mayor desempeño en la empresa a la cual gestiona, integrando la participación del recurso laboral, a pesar que en la mayoría de las empresas mexicanas muestran un limitado desarrollo gerencial. Mientras López et al., (2019) expresaron que, en Colombia, son pocas las empresas que disponen de gerentes que han desarrollado habilidades gerenciales humanas, destacando el liderazgo y trabajo en equipo. Es importante mencionar que las habilidades gerenciales permiten mejorar los procesos administrativos, Pantoja et al., (2019) mencionaron que la administración dependerá del líder de la empresa u organización, destacando la evolución que está ha tenido respecto a los principios administrativos, que cada vez son más las empresas que se adaptan a cambios administrativos en México.

Según Suriaga y Gamboa (2019) indicaron que una empresa en Ecuador, logró expandirse y mejorar sus procesos administrativos, es necesario que el gerente evalúe el entorno interno y externos, potenciando sus habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y motivación. Chirinos et al., (2019) explican que, en América Latina, el perfil gerencial está relacionado con la competitividad y escenarios empresariales, por lo



cual se requiere de un proceso orientado a su formación y desarrollo laboral, implicando su participación de la habilidad para tomar decisiones. Leyva et al., (2018) menciona que las habilidades gerenciales están influenciadas con la planificación estratégica, por lo tanto, cada empresa debe estar preparado para tomar acciones competitivas mediante el conocimiento y capacidades del gerente. Para Hernández et al., (2017) expresan que, en Colombia, más del 50% de las empresas, no han establecido correctamente el proceso administrativo, existiendo la necesidad de un correcto líder para generar una adecuada planificación y dirección de los recursos de las empresas.

En esta situación Perú, también es uno de los países donde existe una variedad de empresas en crecimiento, sin embargo, no todas disponen de un gerente que influya efectivamente en los procedimientos administrativos. De acuerdo con Soza y Diaz (2021) mencionan que los líderes de las empresas en su mayoría, muestran habilidades gerenciales deficientes, existiendo una necesidad por un programa de desarrollo gerencial, que implica incrementar sus competencias, conocimientos, formas de comunicación y sobre todo la disminuir los conflictos laborales. En consideración a esta realidad, Silva (2021) toma como ejemplo una empresa de servicio en Lima, donde mediante su evaluación gerencial demostró que las habilidades tanto conceptuales, humanas y técnicas no superan el 65% de influencia en el desarrollo organizacional, existiendo una relación respecto a la potenciación de las habilidades. Así mismo Saavedra y Delgado (2020) indicó que la gestión administrativa en parte de las empresas se encuentra en un nivel regular, reflejando un 49% de planificación, un 54% de organización y un 45% de control administrativo.

En cuanto a Ventura (2021) parte de las empresas del parque industrial de Lima, no muestran interés respecto a las habilidades gerenciales, en función a los procesos administrativos, sin embargo, posteriormente de efectuar un taller de fortalecimiento gerencial, se logró incrementar las habilidades de liderazgo, manejo de equipo de trabajo, control emocional, creatividad, resolución de conflictos y toma de decisiones. Ferrando y Callohuanca (2020) expresa que la administración en las empresas

peruanas, representa una visión clave para sobrevivir de manera competitiva, pero a su vez es inadecuada, puesto que no reflejan un perfil empresarial de planificación, más aún de acciones de control, existiendo conflictos laborales. Esto es corroborado por El Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor de la Pontificia Universidad Católica del Perú - CIDE/PUCP (2018) donde señala que la competitividad empresarial, está controlado por las habilidades del líder para el desarrollo e integración de equipos de trabajo, destacando que el 85% del éxito en el proceso administrativo dependerá de la habilidad de comunicación, negociación y liderazgo.

En tal sentido, la problemática se centra en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., de la ciudad de Piura y Chiclayo, con sucursales también en Lima, Trujillo y Chimbote, la cual tiene como actividad central, ofrecer servicios de fumigación, pintado, limpieza, drywall y otros en general. La cual ha venido mostrando una serie de dificultades respecto al fortalecimiento de las habilidades que muestra el gerente en función a poder tomar acciones comerciales y principalmente administrativas, destacando la necesidad de potenciar las habilidades como la resolución de conflictos generados por la inoperatividad del servicio programado a los clientes conformado por empresas y supermercados de la localidad, así también la necesidad de integración y cooperación entre el personal, donde el gerente debe afianzar estrategias necesarias para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

Sin embargo, el gerente muestra una regular capacidad de liderazgo para influenciar en las actividades laborales frecuentes, pero se requiere también del fortalecimiento de habilidades basados al manejo tecnológicos, sistemas y equipos para poder priorizar el adecuado uso de los recursos que pone a disposición la empresa. En cuanto a los procesos administrativos, existe un desconocimiento por parte del recurso humano sobre los lineamientos de la planeación como la misión, visión, metas y objetivos, así como la estructura organizacional, sumado a la necesidad de direccionamiento respecto a decisiones y compromiso en los servicios que se ofrecen, puesto que no se han efectuado acciones de retroalimentación para mejorar los resultados laborales alcanzados.

Ante este panorama, la sucesión del problema relacionado con los procesos administrativos producto del fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., generar una serie de conflictos tanto laboral como también con los servicios prestados a los principales clientes, manifestándose desfavorablemente en las tendencias de crecimiento económico y organizacional.

Por lo cual se propone formular estrategias para fortalecer las habilidades del gerente tanto conceptuales, técnicas y humanas, en función a mejorar los procesos administrativos para que la empresa prestadores de servicios generales pueda asumir un mayor liderazgo mediante el logro de sus metas y objetivos trazados.

Se formuló el problema general: De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?. Los problemas específicos fueron: ¿Cómo las habilidades conceptuales se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?; ¿Cómo las habilidades humanas se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?; ¿Cómo las habilidades técnicas se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?; ¿Cuáles son las habilidades más representativas que posee el gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?; ¿Cómo es el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?.

La investigación se justificará a nivel práctica, debido a que se realizará una serie de estrategias empresariales para poder fortalecer y potenciar las habilidades del gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., en función a los procedimientos administrativos principalmente de algunos elementos que conforma la planificación, organización, dirección y control, permitiendo establecer la ruta necesaria para encaminar el desarrollo de la organización. Se justificará a nivel económico, debido que, mediante el mejoramiento de los procesos administrativos, se podrá atender a más clientes, generando un servicio óptimo, permitiendo una mayor participación económica y competitividad en el mercado piurano. Se justificará a nivel social, debido

a que el beneficio de la investigación se traduce a través de los grupos de interés asociado con la participación del gerente, personal y de la misma empresa, así como la información científica que servirá como referencia ante la comunidad investigadora.

El objetivo general fue: Evaluar la relación de las habilidades gerenciales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación de las habilidades conceptuales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022; Identificar la relación de las habilidades humanas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022; Analizar la relación de las habilidades técnicas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. Conocer las habilidades más representativas que posee el gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022; Caracterizar el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022.

La hipótesis general fue: Existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. Las hipótesis específicas fueron: Las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022; Las habilidades humanas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022; Las habilidades técnicas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, se consideró a Guerrero y Ibáñez (2021) en su informe científico: *Diagnóstico administrativo y organizacional en la IPS Grupo Óptico S.A.S., Colombia*. Su propósito fue conocer la situación administrativa y organizacional de la empresa. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que un 29% que se cuenta con una misión y visión, así mismo el 25% indicó que el logro de las metas y objetivos permitirá su rentabilidad, en cuanto a su organización, el 46% indicó que se cuenta con un organigrama y el 21% con un manual de organizaciones, concluyendo que la aplicación de los procesos administrativos es deficiente debido a la ausencia de un adecuado direccionamiento y la falta de toma de decisiones efectivas.

Forero y Gómez (2020) en su informe científico: *Capacitación en habilidades gerenciales enfocada en el liderazgo y la comunicación organizacional, Colombia*. Su propósito fue fortalecer las habilidades gerenciales mediante la comunicación organizacional en empresas de servicios. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que se entrenaron un 90% al participante sobre el conocimiento y capacidades que debe poseer un buen líder, existiendo un 85% de necesidad de brindar herramientas para fortalecer la comunicación asertiva y se demostró fomentar el reconocimiento de las habilidades en función a generar un mayor nivel de desempeño, concluyendo que mediante la capacitación se permitió contribuir a las habilidades interpersonales para lograr el crecimiento empresarial deseado.

Uribe (2019) en su informe científico: *Habilidades gerenciales en los emprendimientos en los líderes antioqueños, Colombia*. Su propósito fue conocer las habilidades gerenciales de los antioqueños. La metodología fue descriptiva, no experimental y longitudinal. En los resultados se indicó que la valoración de las habilidades gerenciales del líder, reflejó un 60% un nivel deficiente respecto a las habilidades relacionados con las decisiones, control de tiempo, dirección de equipo de

trabajo, comunicación, a diferencia de la motivación y desarrollo del personal que muestra un nivel bueno en 14 empresas del sector local, concluyendo que existe una similitud respecto a las habilidades entre los diferentes líderes antioqueños, para lo cual es necesario fortalecer las habilidades más débiles para su emprendimiento.

Paredes (2017) en su informe científico: *Relación de las habilidades gerenciales en el proceso administrativo de las PyMES Comerciales, México*. Su propósito fue demostrar la relación de las habilidades gerenciales en los procesos administrativos. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que la habilidad gerencial como la solución de problemas repercute un 51% en los procesos administrativos, así mismo la motivación laboral un 53%, liderazgo un 71% e innovación un 34%, reflejando que para lograr desarrollo un adecuado mediante la planeación, organización, dirección y control administrativo, es necesario fortalecer las habilidades, concluyendo que las habilidades gerenciales y el proceso administrativo en las PyMES, muestra una relación positiva.

Reyes (2016) en su informe científico: *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional, Quetzaltenango, Guatemala*. Su propósito fue demostrar la relación entre las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en una asociación de empresas. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que hay un 64% de fiabilidad respecto a las habilidades gerenciales de las empresas que comprende a la utilización del conocimiento y capacidades para poder dirigir y motivar al recurso laboral, para lo cual aún existen falencias relacionados con las habilidades como la capacidad de liderazgo, comunicación y la forma en cómo se relacionan con los colaboradores, concluyendo que el crecimiento y desarrollo organizacional se debe a que los gerentes poseen habilidades y experiencia para la gestión de la empresa.

En los antecedentes nacionales se consideró a Altamirano (2021) en su trabajo científico: *Habilidades gerenciales en la Empresa San José Cartavio, Chiclayo, Perú*. Su propósito fue analizar las habilidades gerenciales en los directivos y gerentes. La metodología fue descriptiva, transversal y no experimental. En los resultados se indicó

que los entrevistados para poder desempeñarse efectivamente a un cargo laboral, disponen un 90% de habilidades técnicas y humanas, sin embargo, existen debilidades respecto a su mejoramiento relacionados con habilidades de creatividad e innovación, liderazgo, comunicación y la solución de conflictos , sumado a las habilidades de conocimiento en la utilización de herramientas y sistemas especializados, concluyendo que las habilidades gerenciales en la empresa es regular, existiendo una necesidad por fortalecer el desempeño organizacional.

Carreño (2020) en su trabajo científico: *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en la Empresa de Limones Peruanos S.R.L., Pimentel, Perú.* Su propósito fue analizar la relación entre habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que un 82% calificó a las habilidades conceptuales como regular, así también un 83% las habilidades humanas y un 85% las habilidades técnicas, es así que los líderes de cada área deben fortalecer las habilidades basados en el liderazgo, trabajo de equipo y manejo de conflictos, concluyendo que existe una relación positiva del 24% de las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de la empresa comercializadora de limones piuranos.

Medina (2019) en su trabajo científico: *Las habilidades gerenciales y su motivación laboral de PERUMOTOR H.G. S.A.C., Arequipa, Perú.* Su propósito fue. La metodología fue determinar la relación de las habilidades gerenciales y la motivación de los colaboradores de la empresa. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que en la toma de decisiones de su jefe, el 34% calificó en desacuerdo, así también un 32% en el procesamiento y recopilación información administrativa, respecto a la colaboración laboral, el 37% calificó indeciso y el 45% en la resolución de problemas, en cuanto a la comunicación efectiva, el 34% calificó como adecuado, así mismo el 42% en la influencia laboral y el 37% manejo de conflictos, concluyendo que las habilidades gerenciales se relaciona con la motivación, ello dependerá del fortalecimiento de las habilidades conceptuales y humanas.

Lagos (2018) en su trabajo científico: *Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la Empresa Andahuasi S.A.A., Huacho, Perú*. Su propósito fue determinar la influencia de las habilidades gerenciales con respecto a la toma de decisiones en la empresa. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que, en la habilidad gerencial, un 22% manifestaron que su jefe a cargo posee la habilidad para analizar cualquier escenario de incertidumbre, el 35% considera que cuenta con la habilidad para colaborar con el grupo de trabajo, el 39% menciona que cuenta con el conocimiento técnico, sin embargo, el 13% menciona que no toma buenas decisiones, concluyendo que las habilidades gerenciales se relaciona un 61% en la toma de decisiones, sin embargo es necesario realizar decisiones más efectivas en la empresa.

Mercedes y Reátegui (2017) en su trabajo científico: *Capacitación empresarial y gestión administrativa de la Empresa American Metal S.A.C., Calleria, Pucallpa, Perú*. Su propósito fue establecer la relación de la capacitación empresarial y gestión administrativa en la empresa. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que el 60% calificaron regular el liderazgo y la evaluación laboral, el 45% calificaron regular el clima, logro de metas y motivación que se transmite en la empresa, el 70% mencionaron que la visión y misión es visible, así mismo está de acuerdo con la estructura organizacional, mientras el 55% calificaron regular la asignación de funciones laborales, el 40% calificaron regular el buen liderazgo en equipo y el 75% calificaron regular las correcciones laborales, concluyendo que la implementación de una adecuada capacitación empresarial influye un 71% positivamente en el desarrollo administrativo de la empresa.

Huallpa (2016) en su trabajo científico: *Gestión administrativa de la empresa MARASAL S.A., Cusco, Perú*. Su propósito fue analizar la situación actual de los procesos administrativos de la empresa. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que, en la planeación, el 50% del personal declaró que tienen un adecuado conocimiento de la misión, objetivos y metas, en la organización, el 60% mencionó que no se cuenta con un organigrama,



pero si posee autoridad para delegar y la mayoría informa a su jefe a cargo, estando de acuerdo con la selección laboral por competencias, en la dirección, el 70% expresa que existe una alta comunicación y en el control, el 70% menciona que se cumple con las tareas en función a lo esperado, concluyendo que la situación administrativa es buena pero se debe fortalecer la parte estructural de la organización.

En los antecedentes regionales, se consideró a Ramírez (2022) en su aporte científico: *Control interno y gestión administrativa del Proyecto Especial Chira Piura, Perú*. Su propósito fue conocer la relación del control interno respecto a la gestión administrativa del proyecto. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que el control interno fue calificado un 51% bajo, debido a que el 51% no está de acuerdo no la evaluación de riesgos, un 52% con las actividades de control y el 67% no considera inadecuado las actividades de supervisión, mientras que, en la gestión administrativa, el 53% está en desacuerdo con la planificación, así mismo un 50% la organización, un 58% dirección y 51% control, concluyendo que el control interno se relaciona un 84% con la gestión administrativa, para lo cual para fortalecer cada proceso se requiere de mayores acciones de control.

Riofrío (2020) en su aporte científico: *Habilidades gerenciales y ventas en las MYPES de Piura, Perú*. Su propósito fue indicar la relación de las habilidades gerenciales y las ventas de los negocios. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que más del 50% de los negocios reflejaron un desarrollo y mejoramiento de las habilidades principales conceptuales y técnicas respecto a la planificación de sus ventas mediante las principales herramientas y sistemas digitales durante el estado de emergencia, que ha permitido atender en ocasiones de manera rápida la comercialización de sus productos o servicios, permitiendo reconocer sus preferencias y exigencias, generando un incremento regular de las ventas, concluyendo que aún existe falencias respecto a poder potenciar sus capacidad de interrelación y creatividad de su presentación.

Calle (2020) en su aporte científico: *Mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en la Empresa Tallán, Chulucanas, Piura, Perú*. Su propósito fue

elaborar una propuesta de mejora en cuanto a los procedimientos administrativos para obtener una mejor calidad en la empresa. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. En los resultados se indicó como regular y bueno un promedio mayor a 4 puntos respecto al conocimiento de la visión, misión, objetivos y estrategias, así también de la asignación de funciones, proceso de selección y evaluación laboral, de la misma manera se calificaron la integración, comunicación y trabajo en equipo, así como la evaluación y corrección de resultados laborales, concluyendo que el proceso administrativo se relaciona un 68% en la gestión de la calidad, existiendo aún la necesidad de mejora los aspectos administrativos.

Ramírez (2018) en su aporte científico: *Las habilidades gerenciales y los procesos administrativos de una institución pública de Piura, Perú*. Su propósito fue buscar la relación de las habilidades gerenciales con los procesos administrativos. La metodología fue correlacional, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que, en las habilidades técnicas, el 37% está en desacuerdo con el conocimiento tecnológico, en las habilidades humanas, el 39% mencionó que se promueve el desarrollo laboral, el 37% expresó que en ocasiones existe cooperación y capacidad de influir, en las habilidades conceptuales, el 29% manifiesta que en ocasiones soluciona los problemas laborales, siendo 34% que calificó como regular los procesos administrativos, concluyendo que para fortalecer dichos procesos es necesario potenciar las habilidades del gerente, existiendo una relación positiva del 95%.

Lara (2016) en su aporte científico: *Gestión administrativa en la Empresa TRASEGEN LARA E.I.R.L., Piura, Perú*. Su propósito fue analizar la gestión en los procedimientos administrativos de la empresa. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. En los resultados se indicó que en la planeación fueron calificado un promedio cercano a 3 puntos, debido a que no se tiene un conocimiento muy adecuado sobre los valores, metas y objetivos, así mismo en la organización, donde se desconoce del manual de funciones, en función a la dirección, si se dispone de la capacidad de liderazgo, en ocasiones se motiva e incentiva, así también se trabaja en equipo, respecto al control, no todos los resultados obtenidos respecto al

rendimiento laboral se han mejorado, concluyendo que la gestión empresarial muestra un nivel regular en función a cada una de las fases administrativas.

Por su parte la teoría que fundamenta las habilidades gerenciales o también conocida como habilidades administrativas, para Arroyo (2018) es el conjunto principalmente de capacidades, conocimiento y aptitudes que posee y debe fortalecer el gerente de una determinada empresa con el propósito de liderar efectivamente el desarrollo de las actividades programadas y por ejecutar en la organización. De acuerdo con Pinto (2018) son aquellas habilidades tanto conceptuales, humanas y técnicas que el gerente de una empresa aplica efectivamente en la gestión de las actividades y recursos de una determinada empresa con el propósito de alcanzar las metas y objetivos organizacionales trazados.

De la misma manera, Tobar (2017) menciona que son aquellas capacidades y conocimiento que cuenta el gerente para poder liderar y coordinar las distintas actividades mediante el apoyo e integración del recurso humano en compromiso con la organización para cumplir adecuadamente con los lineamientos estratégicos establecidos. Mientras que Sánchez (2016) expresa que son aquellas habilidades compuestas esencialmente por el liderazgo, autoconocimiento, resolución de conflictos, manejo de equipos e inteligencia emocional, las cuales debe poseer el gerente o líder para lograr el éxito de una organización.

En consideración a la habilidad gerencial, se tuvo en cuenta el enfoque de Pinto (2018) quien menciona que para poder evaluar el desarrollo de las habilidades que posee un gerente o líder en una empresa u organización, es necesario tener en cuenta tres dimensiones o categorías fundamentales. A continuación, se explica:

*Las habilidades conceptuales*, es el tipo de habilidad gerencial orientado esencialmente con el factor estratégico, caracterizado por desarrollar nuevos conceptos de manera activa, así mismo de proporcionar nuevas soluciones de manera práctica permitiendo el adecuado desarrollo de las actividades empresariales u organizacionales (Pinto, 2018). Por lo tanto, para conocer las habilidades conceptuales

que posee el gerente, es necesario tener en cuenta la evaluación de ciertos indicadores relacionados con la formulación estratégica, resolución de conflictos, creatividad e innovación (Tobar, 2017).

*Las habilidades humanas*, es el tipo de habilidad gerencial caracterizado básicamente con el fortalecimiento de las capacidades para poder manejar, orientar y direccionar efectivamente el recurso laboral, puesto que esta conforma una pieza clave debido a que contribuye al crecimiento y desarrollo de la empresa mediante su desempeño laboral (Pinto, 2018). Por lo cual, para conocer las habilidades humanas que posee el gerente, es necesario tener en cuenta la evaluación de una serie de indicadores basados principalmente con la integración laboral, trabajo en equipo y liderazgo laboral (Tobar, 2017).

*Las habilidades técnicas*, es el tipo de habilidad gerencial que involucra esencialmente en el enriquecimiento del conocimiento y experiencia necesaria para el correcto manejo de aquellas técnicas y herramientas específicas que se exige en la empresa para su desarrollo productivo y operativo (Pinto, 2018). Por lo cual, para conocer las habilidades técnicas que posee el gerente, es necesario tener en cuenta la evaluación de ciertos indicadores orientados principalmente con el conocimiento tecnológico, sistemas y equipos, así mismo de los manuales y procedimientos internos (Tobar, 2017).

De acuerdo con Arroyo (2018) resalta la importancia de las habilidades gerenciales, mediante el fortalecimiento de aquellos conocimientos, capacidades y actitudes que se requiere como parte del perfil de un gerente o líder de una empresa, siendo el gerente que mediante las habilidades conceptuales debe establecer acciones estrategias para mantener una postura de innovación y resolución de conflictos ante algunas deficiencias organizacionales, así mismo con las habilidades humanas respecto a mantener un mayor liderazgo y direccionamiento del recurso humano a través de su integración y cooperación laboral, finalmente debe desarrollar las habilidades técnicas mediante el conocimiento más especializado basado al uso de

tecnológica, sistemas y equipos que se requieran conjuntamente para cumplir con las metas y objetivo trazados en la organización.

Respecto a la teoría que fundamenta el proceso administrativo, para Arguello et al., (2020) es el conjunto de principios, técnicas o acción administrativas encaminadas principalmente al cumplimiento de las actividades a través del adecuado direccionamiento de los recursos de la empresa u organización, mediante el logro de los objetivos propuestos. De acuerdo a Duque (2018) es el procedimiento administrativo basado en la planeación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa u organización en función a lograr las metas y objetivos organizacionales mediante la forma más efectiva posible.

De la misma manera, Raymundo (2018) indica que es la ciencia o arte basado en el conocimiento sistemático que consiste en la aplicación de una serie de procedimientos administrativos para conocer la problemática que afectan significativamente al desarrollo de una empresa o unidad productiva, estableciendo los lineamientos organizacionales necesarios. Mientras que Salgado et al., (2016) menciona que es aquella que comprende la aplicación de la etapa mecánica y dinámica de los procesos administrativos que consiste en establecer la ruta necesaria a seguir respecto a un periodo de tiempo, incrementando la eficiencia organización para el logro de las metas y objetivos.

En función al proceso administrativo, se tuvo en cuenta el enfoque de Duque (2018) quien indica que, para poder evaluar el desarrollo administrativo en una empresa o unidad productiva, es necesario tener en cuenta cuatro principales dimensiones, procesos o fases. A continuación, se explica:

*La planeación administrativa*, es el primer proceso administrativo que consiste en establecer el escenario futuro de la empresa u organización mediante una serie de estrategias para el cumplimiento de las metas utilizando al máximo los diferentes recursos tanto humanos, financieros, tecnológicos y materiales disponibles (Duque, 2018). Por lo cual, para conocer la organización administrativa en la empresa, es

necesario tener en cuenta la evaluación de una serie de indicadores basados con los lineamientos estratégicos respecto a la misión, visión, metas y objetivos organizacionales (Arguello et al., 2020).

*La organización administrativa*, es el segundo proceso administrativo que consiste en ordenar y coordinar cada uno de los recursos de la empresa, principalmente del recurso humano en base a los planes y objetivos trazados previamente, para la cual se requiere de un diseño y estructuración de procesos, funciones y responsabilidades laborales (Duque, 2018). Por lo cual, para conocer la organización administrativa desarrollada en una empresa, es necesario tener en cuenta la evaluación de varios indicadores basados con el organigrama organizacional, proceso de selección y funciones laborales (Raymundo, 2018).

*La dirección administrativa*, es el tercer proceso administrativo que consiste en la orientación y conducción de los recursos de la empresa, mediante un adecuado liderazgo respecto al direccionamiento del logro de la misión y visión previamente establecido en la planeación, siendo una de los procesos importante para la ejecución de los planes con respecto a lo organizado (Duque, 2018). Por lo cual, para conocer la dirección administrativa realizada en una empresa, es necesario tener en cuenta la evaluación de ciertos indicadores relacionados con la comunicación, compromiso y decisiones laborales (Salgado et al., 2016).

*El control administrativo*, es el cuarto y último proceso administrativo que consiste en poder garantizar que las actividades realizadas en la empresa se desarrollaron de manera adecuada y se ajusten conforme a lo planificado, organizado y direccionado previamente, permitiendo la evaluación del rendimiento de los resultados alcanzados en comparación a lo programado, para establecer correcciones mediante estándares que permita su mejoramiento conforme al lineamiento organizacional (Duque, 2018). Por lo cual, para conocer el control administrativo que efectúa una empresa, es necesario tener en cuenta ciertos indicadores basados con la evaluación laboral, acciones correctivas y retroalimentación laboral (Salgado et al., 2016).

De acuerdo con Arguello et al., (2020) destaca sobre la importancia de los procesos administrativo, debido a que toda empresa requiere de un adecuada planificación de sus actividades respecto a las metas y objetivos que se desean alcanzar a un futuro o largo plazo, así como su organización, debido a que se requiere esencialmente de poder estructurar la empresa mediante la jerarquía del recurso humano, así como de la designación de funciones y responsabilidades, mediante su perfil laboral adecuado para cumplir con lo planificado, sumado al direccionamiento mediante un adecuado liderazgo que dependerá de la gerencia, así como el control a través de las acciones correctivas ante los resultados que se obtengan respecto a los indicadores administrativos establecidos, por lo cual su relevancia a nivel administrativo permitirá el crecimiento y expansión de la empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

De acuerdo con Gallardo (2017) los estudios de tipo aplicada, se centran en evaluar una problemática para poder establecer alternativas de mejora o solución empleando las bases científicas existentes. Por lo cual la investigación realizar una evaluación o diagnóstico sobre las habilidades gerenciales y procesos administrativos de la empresa Punto Negro E.I.R.L., para poder establecer estrategias de mejora, que permita direccionar las capacidades y conocimiento del líder de la empresa.

Para Reyes (2016) los estudios cualitativos y cuantitativos, muestran cierta estructura diferencial respecto a su análisis debido a que uno se centra en detallar rasgos y características, el otro se basa en su cuantificar datos, bajo expresiones numéricas para demostrar una situación real o proyectada. La investigación será mixta, debido a que utilizará datos cualitativos y cuantitativos, mediante la aplicación de los instrumentos que permitirán procesar datos que sustenten la problemática basado en las habilidades gerenciales y procesos administrativos.

Baena (2017) indica que los estudios transversales, se centran en la observación y análisis de hechos o cualquier otro fenómeno en un solo periodo de tiempo. En la investigación la recolección de datos se efectuará en el periodo actual en función a demostrar la realidad y relación que existe entre las variables habilidades gerenciales y procesos administrativos. Muñoz (2016) menciona que los estudios no experimentales, se basan en comprender aquellos sucesos, contextos o situaciones donde no existe intervención, manipulación o control entre las variables de evaluación. Es así que en la investigación no busca manipular algunas de las variables como habilidades gerenciales y procesos administrativos, sino de conocer el hecho o situación real.

Además, Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que el estudio está orientado a evaluar la relación entre dos variables, para demostrar el nivel de correlación que



existe, teniendo como finalidad conocer el comportamiento de los sujetos ante una problemática existente, para lo cual se debe utilizar un método de correlación concreto y preciso para su determinación. Por lo tanto, en la investigación se busca determinar la relación entre las variables habilidades gerenciales y procesos administrativos, conociendo también la valoración del personal con respecto a la interacción de las habilidades del gerente en la empresa, para lo cual se empleará el método de correlación conocida como *Rho Spearman*, para contrastar las hipótesis.

### **3.2. Variables, operacionalización**

#### **Variable 1:** Habilidades gerenciales

De acuerdo con Pinto (2018) son aquellas habilidades tanto conceptuales, humanas y técnicas que el gerente de una empresa aplica efectivamente en la gestión de las actividades y recursos de una determinada empresa con el propósito de alcanzar las metas y objetivos organizacionales trazados.

#### **Variable 2:** Proceso administrativo

De acuerdo con Duque (2018) es el procedimiento administrativo basado en la planeación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa u organización en función a lograr las metas y objetivos organizacionales mediante la forma más efectiva posible.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Es aquella que hace referencia al universo, la cual puede ser finita, infinita y real, la cual está asociado con la totalidad de individuos, elementos, unidades y otros que conforman parte importante para su investigación (Cabezas et al., 2018). La población en la investigación estará conformada por 43 colaboradores que representa el capital humano de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., las cuales desempeñan una

serie de funciones y responsabilidades en las diferentes áreas de la Sucursal de Piura y Chiclayo. A continuación, se detallan conforme a la estructura organizacional:

**Tabla 1**

*Relación de cargos y/o responsabilidades laborales*

Empresa Punto Negro E.I.R.L.			
Cargo y/o Responsabilidades	Piura	Chiclayo	Cant
– Administrador	01	01	02
– Asistente administrativo	01	01	02
– Asistente comercial	01	01	02
– Supervisor	04	05	09
– Operativo	12	16	28
<b>Total:</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>43</b>

*Nota:* Registro del personal de la empresa.

### *Criterios de selección*

Se incluirá a todo el capital humano la cual se desempeña a cabalidad ante sus funciones y responsabilidades asignadas correspondientemente en las áreas administrativas y operativas, así también aquellos que disponen de contratos indefinidos y temporales mayor a 6 meses, cuyas edades se encuentran de 25 a 55 años de edad. Por lo tanto, no se efectuarán criterios de exclusión.

### **3.3.2. Muestra**

Es la selección de una parte de la población o universo, con la finalidad de poder evaluar el comportamiento, cualidades, propuestas, gustos u otros factores necesarios para representación de la problemática (Rios, 2017). En la investigación la muestra estará conformada por un censo en base a la totalidad de la población, respecto a los 43 colaboradores de las áreas administrativas y operativas, a quienes se le aplicará la encuesta para conocer su valoración respecto a la variable habilidades gerenciales y proceso administrativo.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Está orientado con el personal de las áreas administrativas y operativas de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

#### **Encuesta**

Es una de las principales técnicas, ampliamente utilizada dentro del procedimiento científico, debido a que se caracteriza por la efectividad y rapidez de la recopilación de datos mediante la aplicación de una serie de preguntas e interrogante que pueden ser cerradas, abiertas o por escala en función al indicador que se pretende evaluar para demostrar una problemática en cuanto a la objetividad de su desarrollo (Gohen y Gómez, 2019).

#### **Entrevista**

Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que es una de las técnicas que permite corroborar una situación o problemática científica en función a una serie de preguntas e interrogantes libres que se ejecuta a través de un conversatorio, las cuales proporcionan un mejor desenvolvimiento por parte del entrevistado, ofreciendo información de jerarquía respecto al objetivo de su utilización.

### **3.4.2. Instrumentos**

#### **Cuestionario**

Se aplicará un cuestionario de 36 interrogantes para evaluar las variables “Habilidad gerencial y proceso administrativo”, mediante la escala de Likert, en función a poder conocer la valoración del personal de las áreas administrativas y operativas con respecto a las habilidades conceptuales, técnicas y humanas del gerente de la

Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura, permitiendo fundamentar los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas (Ver Anexo 1).

### **Guía de entrevista**

Se aplicará una entrevista de 13 interrogantes las cuales permitirán evaluar las variables “Habilidad gerencial y proceso administrativo”, a través de un dialogo efectivo y puntual con el gerente sobre las situaciones que enmarca el desarrollo de sus habilidades para cada proceso de planeación, organización, dirección y control administrativo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo, para profundizar la problemática a través de la alta dirección.

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento que comprenderá la aplicación del cuestionario dirigido al personal, esta se efectuará en pleno derecho de consentimiento, así mismo se brindar un tiempo de 30 min para la resolución de las diferentes preguntas planteadas con respecto a las variables “Habilidad gerencial y proceso administrativo”, así mismo para la entrevista se brindara las pautas necesarias al entrevistado conformado por el gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo, donde se realizara en un intervalo de 1 hora, ambos instrumentos se desarrollaran en periodos indistintos, la cual se efectuara mediante los aplicativos digitales de mensajería y google meet.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de los datos con respecto a la aplicación del cuestionario al personal que evalúa las variables habilidad gerencial y proceso administrativo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo, utilizara la estadística descriptiva mediante la estructuración de tablas personalizadas y cruzadas, así también se utilizara la estadística correlacional, para la representación de tablas con valores de correlación, mediante el método Rho de Spearman para la contrastación de las

hipótesis, las cuales empleara el programa de Office de Excel – 2016 y el programa estadístico profesional SPSS V.27.

En cuanto a la guía de entrevista al gerente que evalúa las variables habilidad gerencial y proceso administrativo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo, se empleara un análisis cualitativo respecto a su valoración u opinión, la cual solo empleara el programa de Office de Word – 2016, para la representación por objetivos de cada una de sus respuestas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se alinearán con los diferentes principios que rigen en el Código de Ética de la UCV – 2022, donde se representa el principio de derecho informado, debido a que previamente a la aplicación del instrumento se informará a los participantes conformado por el gerente y personal de la empresa, sobre la finalidad del estudio con carácter científicos. El principio de beneficencia no maleficencia, puesto que sólo se buscará mantener el bienestar de los interesados, así como los participantes limitando el grado de riesgos que se pueda generar. El principio de integridad científica, debido a que se busca poner en práctica los valores y conocimiento profesional, así como la igualdad y equidad entre los participantes. Además, que la información que ha sido recolectada y promovida mediante la presente investigación podrá ser evaluada por el comité de ética para determinar la originalidad de esta, asumiendo todo tipo de sanción ante los lineamientos éticos de la universidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe del cuestionario

Para el análisis de los resultados, se tuvieron en cuenta la calificación en escala del personal respecto a las habilidades gerenciales y proceso administrativo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, la cual permitieron conocer la situación a través de aquellas habilidades que son sus fortalecer y también sus debilidades, mediante la representación de tablas analítica mediante cada interrogante, para luego contraste las hipótesis correlacionales. A continuación, se describirán por cada uno de los objetivos establecidos en la investigación:

#### 4.1.1. Establecer la relación de las habilidades conceptuales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 2**

*Las habilidades conceptuales del gerente respecto al proceso administrativo*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Cuenta con la capacidad para crear nuevos métodos de trabajo	01	02%	06	14%	16	37%	16	37%	04	09%	43	100%
- Ha innovado en los procesos de planificación y organización	00	00%	02	05%	09	21%	14	33%	18	42%	43	100%
- Ha formulado y ejecutado estrategias ante situaciones de incertidumbre	00	00%	21	49%	08	19%	08	19%	06	14%	43	100%
- Ha solucionado los conflictos laborales	03	07%	06	14%	08	19%	22	51%	04	09%	43	100%
- La solución de conflictos es una de las habilidades más representativa	00	00%	05	12%	22	51%	12	28%	04	09%	43	100%

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 4, basado a las habilidades conceptuales del gerente respecto al proceso administrativo, se demostró que, si el gerente cuenta con la capacidad para crear nuevos métodos de trabajo, fue valorado un 37% indeciso y en desacuerdo, sobre si ha innovado en los procesos de planificación y organización, fue valorado un 42% totalmente en desacuerdo, si ha formulado y ejecutado estrategias ante situaciones de incertidumbre, fue valorado un 49% de acuerdo, si ha solucionado los conflictos laborales, fue valorado un 51% en desacuerdo y si la solución de conflictos es una de las habilidades más representativa, fue valorado un 51% indeciso.

En conformidad a las valoraciones del personal de la sucursal Piura y Chiclayo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., se pudo comprender que efectivamente el gerente dispone de aquellas capacidades asociadas con poder crear alguno métodos o rutas de trabajo que van a permitir mejora la eficiencia de las actividades operativas en algunos de los servicios que se ofrecen, sin embargo no se ha generado innovación alguna sobre la planificación de las actividades que implique nuevas técnicas y herramientas, sobre todo en nuevos diseños estructurales que permita el orden y trabajo conjunto hacia los lineamientos establecidos en la empresa, sin embargo si se ha formulado y ejecutado estrategias respectó algunos servicios que a veces requieren de una mejor especialización, costo y tiempo, a pesar que en ocasiones existan situaciones de incertidumbre a nivel administrativo y operativo, donde no siempre se ha establecido alternativas de solución.

### Hipótesis específica 1:

H<sub>11</sub>: Las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 3**

*Correlación entre las habilidades conceptuales y proceso administrativo*

Método	Detalle	Aspectos	Habilidades conceptuales	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales	Coefficiente Rho	1,000**	,930**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	43	43
	Proceso administrativo	Coefficiente Rho	,930**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	43	43

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 3, se demostró que el nivel de relación de las habilidades conceptuales con el proceso administrativo, logrando obtener un valor de Rho de .930\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis específica 1, puesto que las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades conceptuales del gerente, mejor será el proceso administrativo de la empresa.



#### 4.1.2. Evaluar la relación de las habilidades humanas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 4**

*Las habilidades humanas del gerente respecto al proceso administrativo*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Usualmente trata de integrar a todo el personal	03	07%	16	37%	12	28%	08	19%	04	09%	43	100%
- La capacidad que posee para fortalecer los lazos laborales, es adecuada	05	12%	10	23%	18	42%	06	14%	04	09%	43	100%
- Agrupa en equipos de trabajo para facilitar los servicios al cliente	03	07%	10	23%	16	37%	06	14%	08	19%	43	100%
- Trabaja en coordinación con los equipos de trabajo	01	02%	06	14%	14	33%	18	42%	04	9%	43	100%
- Posee la capacidad para influir positivamente hacia los demás áreas	00	00%	05	12%	22	51%	08	19%	08	19%	43	100%
- El liderazgo del gerente contribuye al desempeño de sus labores.	03	07%	18	42%	08	19%	08	19%	06	14%	43	100%

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 4, basado a las habilidades humanas del gerente respecto al proceso administrativo, se demostró que, si el gerente usualmente trata de integrar a todo el personal, fue valorado un 37% de acuerdo, si la capacidad que posee para fortalecer los lazos laborales, es adecuada, fue valorado un 42% indeciso, si grupa en equipos de trabajo para facilitar los servicios al cliente, fue valorado un 37% indeciso, si trabaja en coordinación con los equipos de trabajo, fue valorado un 42% en desacuerdo, si posee la capacidad para influir positivamente hacia los demás áreas, fue valorado un 51% indeciso y si el liderazgo del gerente contribuye al desempeño de sus labores, , fue valorado un 42% de acuerdo.

En conformidad a las valoraciones del personal de la sucursal Piura y Chiclayo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., se pudo comprender que ciertamente el gerente casi siempre trata de que el personal de las diferentes áreas y otros prestadores de servicio se puedan integrar en función a incrementar el rendimiento de los servicios que ofrecen, garantizando un avance laboral más óptimo, aunque no siempre cuentan con la capacidad necesario de fortalecer los lazos laborales, puesto que en ocasiones existen algunas discrepancias asociadas con las asignaciones de las tareas y actividades que deben realizar, pero algunas veces tiene la habilidad o capacidad para poder agrupar al personal en equipos de trabajo que permitan mejorar los puntos críticos laborales en cada avance programado, sin embargo no siempre el gerente logra influir efectivamente en su personal, para si mantiene un liderazgo que permita aumentar el nivel de desempeño laboral hacia las metas de cada servicio.

### Hipótesis específica 2:

H<sub>11</sub>: Las habilidades humanas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 5**

*Correlación entre las habilidades conceptuales y proceso administrativo*

Método	Detalle	Aspectos	Habilidades humanas	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Habilidades humanas	Coeficiente Rho	1,000**	,900**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	43	43
	Proceso administrativo	Coeficiente Rho	,900**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	43	43

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 5, se demostró que el nivel de relación de las habilidades humanas con el proceso administrativo, logrando obtener un valor de Rho de .900\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis específica 2, puesto que las

habilidades humanas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades humanas del gerente, mejor será el proceso administrativo de la empresa.

#### 4.1.3. Analizar la relación de las habilidades técnicas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 6**

*Las habilidades técnicas del gerente respecto al proceso administrativo*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Conoce sobre la tecnología que se emplea en la empresa	01	02%	24	56%	08	19%	06	14%	04	09%	43	100%
- Ha gestionado la inversión de tecnología para facilitar el soporte de los servicios	00	00%	05	12%	10	23%	12	28%	16	37%	43	100%
- Los sistemas y equipos a disposición, son de fácil utilización para el gerente.	03	07%	20	47%	08	19%	08	19%	04	09%	43	100%
- Cuenta con un conocimiento óptimo de los manuales y procedimientos internos	01	02%	06	14%	12	28%	20	47%	04	09%	43	100%
- Transfiere su conocimiento sobre los procedimientos administrativos	00	00%	05	12%	08	19%	24	56%	06	14%	43	100%

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 6, basado a las habilidades técnicas del gerente respecto al proceso administrativo, se demostró que, si el gerente conoce sobre la tecnología que se emplea en la empresa, fue valorado un 56% de acuerdo, si ha gestionado la inversión de tecnología para facilitar el soporte de los servicios, fue valorado un 37% totalmente en desacuerdo, si los sistemas y equipos a disposición, son de fácil utilización para el gerente, fue valorado un 47% de acuerdo, si cuenta con un conocimiento óptimo de los manuales y procedimientos internos, fue valorado un 47% en desacuerdo, además

si se transfiere su conocimiento sobre los procedimientos administrativos, fue valorado un 56% en desacuerdo.

En conformidad a las valoraciones del personal de la sucursal Piura y Chiclayo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., se pudo comprender que evidentemente el gerente si conoce sobre las tecnologías que se emplea a nivel administrativo y operativo, inclusive mantiene un grado de actualización sobre los equipos que se necesitan en los servicios para facilitar su cumplimiento, sin embargo, no ha gestionado la inversión e implementación de nueva tecnología para dar un mejor soporte de los servicios, puesto que no se dispone del presupuesto necesario para dar cobertura a las áreas, pero si para impulsar parte del área operativa, por lo que el gerente emplea mayormente sistemas y equipos que se encuentran en disposición, siendo de fácil utilización, aun que regularmente no cuente con el conocimiento efectivo de los manuales y procedimientos, así también de su actualización, por lo que existe una necesidad para transmitir el conocimiento administrativo a todo el personal de la empresa.

### Hipótesis específica 3:

H<sub>11</sub>: Las habilidades técnicas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 7**

*Correlación entre las habilidades técnicas y proceso administrativo*

Método	Detalle	Aspectos	Habilidades técnicas	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coeficiente Rho	1,000**	,966**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	43	43
	Proceso administrativo	Coeficiente Rho	,966**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	43	43

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 7, se demostró que el nivel de relación de las habilidades técnicas con el proceso administrativo, logrando obtener un valor de Rho de .966\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis específica 3, puesto que las habilidades técnicas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades técnicas del gerente, mejor será el proceso administrativo de la empresa.

#### 4.1.4. Conocer las habilidades más representativas que posee el gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 8**

*Las habilidades humanas más representativas del gerente*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Habilidades conceptuales	00	00%	07	16%	16	37%	16	37%	04	09%	43	100%
- Habilidades humanas	03	07%	12	28%	14	33%	10	23%	04	09%	43	100%
- Habilidades técnicas	01	02%	06	14%	18	42%	14	33%	04	09%	43	100%

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 8, basado a las habilidades más representativas que posee el gerente, se demostró que, si el gerente posee habilidades conceptuales, fue valorado un 37% en indeciso y en desacuerdo, si el gerente posee habilidades humanas, fue valorado un 33% indeciso y si el gerente posee habilidades técnicas, fue valorado un 42% indeciso.

En conformidad a las valoraciones del personal de la sucursal Piura y Chiclayo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., se pudo comprender que dispone de ciertas habilidades y/o capacidades relacionado en ocasiones con crear nuevos métodos de trabajo, pero no siempre ha innovado en los procesos de planificación y organización, así como la solución de conflictos laborales, sin embargo, trata de integrar todo el

personal, y mantiene un liderazgo que influye en el personal, pero en ocasiones ha fortalecido los lazos laborales, trabajo y coordinación en equipo. A pesar que, en el ámbito tecnológico, el gerente dispone de conocimiento de las tecnologías de la empresa, utilizando los sistemas y equipos, pero no se ha podido tener la capacidad para gestionar la inversión tecnológica, así como la transmisión del conocimiento administrativo.

#### 4.1.5. Caracterizar el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 9**

*Caracterización del proceso administrativo en la empresa*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Planeación administrativa	03	07%	08	19%	20	47%	08	19%	04	09%	43	100%
- Organización administrativa	01	02%	08	19%	16	37%	12	28%	06	14%	43	100%
- Dirección administrativa	01	02%	06	14%	12	28%	18	42%	06	14%	43	100%
- Control administrativa	01	02%	08	19%	14	33%	14	33%	06	14%	43	100%

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 9, basado al proceso administrativo en la empresa, se demostró que, la planeación administrativa, fue valorado un 47% indeciso, la organización administrativa, fue valorado un 37% indeciso, la dirección administrativa fue valorado un 42% en desacuerdo y el control administrativo, fue valorado un 33% en desacuerdo.

En conformidad a las valoraciones del personal de la sucursal Piura y Chiclayo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., se pudo comprender que, respecto a los procedimientos administrativo, el gerente no siempre ha promovido el conocimiento de la misión, visión y objetivos, pero si ha efectuado metas claras para el logro de los servicios, contribuyendo a la estructura organizacional mediante las funciones y/o responsabilidades que debe cumplir los colaboradores de las áreas administrativas y

operativas, a pesar que no siempre los acompañe ante las labores que deben realizar, pero para su direccionamiento el gerente trata de mantener una relación más comunicativa con su personal y clientes, existiendo una necesidad de efectuar reuniones y anuncios que permitan promover un mejor compromiso. Otro de los ámbitos administrativos está relacionado con la falta de decisiones en función a reducir las situaciones de riesgos, así como la evaluación del personal para poder asumir acciones correctivas que permitan generar un servicio óptimo y sobre todo garantizar el crecimiento de la empresa a través de las sucursales.

#### 4.1.6. Determinar la relación de las habilidades gerenciales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 10**

*Las habilidades gerenciales con el proceso administrativo*

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Habilidades gerenciales	01	02%	08	19%	18	42%	12	28%	04	09%	43	100%
- Proceso administrativo	01	02%	08	19%	16	37%	12	28%	06	14%	43	100%

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 10, se demostró que, las habilidades gerenciales, fue valorado un 42% indeciso, el proceso administrativo, fue valorado un 37% indeciso.

En conformidad a las valoraciones del personal de la sucursal Piura y Chiclayo de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., se pudo comprender que las habilidades conceptuales que posee el gerente es regular debido que de manera conceptual trata de ser creativo e innovador, así como plantea acciones estratégicas y establece algunas medidas necesarias para generar un mejor desarrollo empresarial, mientras que en las habilidades humanas, mantiene una actitud basado a la integración, trabajo en equipo y liderazgo, aunque no siempre se logre de manera eficiente permite la orientación laboral, en cuanto a las habilidades técnicas, posee conocimiento

tecnológicos y sistemas gerenciales que requiere para la representación y gestión de la empresa. Respecto a la administración se requiere de un mayor compromiso, respecto al cumplimiento y desarrollo de los lineamientos administrativos, así como el seguimiento en las tareas que efectúa el personal, sumado a la comunicación y decisiones laborales, para poder asumir una acción preventiva respecto a la mejora de los procesos administrativos que permita un mejor desarrollo empresarial.

### Hipótesis general:

H<sub>ig</sub>: Existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

**Tabla 11**

*Correlación entre las habilidades gerenciales y el proceso administrativo*

Método	Detalle	Aspectos	Habilidades técnicas	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coeficiente Rho	1,000**	,959**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	43	43
	Proceso administrativo	Coeficiente Rho	,959**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	43	43

*Nota:* Respuestas obtenidas del cuestionario al personal.

En la tabla 11, se demostró el nivel de relación de las habilidades gerenciales con el proceso administrativo, logrando obtener un valor de Rho de .959\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis general, puesto que las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades gerenciales, mejor será el proceso administrativo de la empresa.



## **4.2. Informe de la guía de entrevista**

En cuanto al análisis de los resultados, estos fueron obtenidos mediante una serie de preguntas al gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L.; Arbulu Riega, Nagib permitiendo resaltar la opinión y valoración de su juicio crítico en cuanto a las habilidades gerenciales y proceso administrativo en función de permitir contextualizar la problemática bajo un lineamiento jerárquico y gerencial. A continuación, se describirán de manera descriptiva respecto a cada variable:

### **4.2.1. VARIABLE 1: Habilidades gerenciales**

La capacidad de innovación y creativa se utiliza en ocasiones para poder generar nuevas ideas para poder ofrecer un mejor servicio al cliente respecto a la fumigación, pintado, limpieza, drywall y otros en general como limpieza de edificios e instalaciones industriales, mediante la participación del personal en cada proceso operativo y administrativo que conlleva al crecimiento de la empresa, sin embargo es necesario emplear acciones de innovación para proporcionar una mejor competitividad en el sector. Por su parte es usual aplicar estrategias y alternativas de soluciones para poder atender algún conflicto donde efectivamente requiere de su atención, por ejemplo, en temas tributarios, financieros, operativos y principalmente administrativo debido que son los aspectos donde requiere una mejor implicancia, a pesar que efectivamente no siempre se ha solucionado de manera óptima, pero se ha logrado reducir los riesgos de manera consistente.

En cuanto a la capacidad para poder integrar al personal y permitir su cooperación conjunta, parte de la política de la empresa está asociado con permitir que todo el personal de las diferentes áreas y sucursales se puedan adaptar, compartiendo roles y funciones que generen un impacto favorable en el servicio. Aun que debido a la situación de recuperación económica producto del estado de emergencia se ha dejado a un lado las actividades y charlas de orientación que permita la integración laboral, lo que ha conducido en ocasiones diferencias para la formación de equipos de trabajo, pero está tomando acciones pertinentes. Respecto a la

capacidad para poder integrar al personal y permitir su cooperación conjunta, parte de la política de la empresa está asociado con permitir que todo el personal de las diferentes áreas y sucursales se puedan adaptar, compartiendo roles y funciones que generen un impacto favorable en el servicio.

Efectivamente con gerente, antes y durante asumir el puesto, he podido desenvolverse en muchas áreas y sobre todo garantizar la estabilidad de la empresa, así como garantizar la parte financiera de muchas de ellas, a través de decisiones de riesgo. Respecto a la formación, considero la disposición de la información y conocimiento necesario para poder controlar las actividades, servicios y acciones estructurales de la empresa.

#### **4.2.2. VARIABLE 2: Procesos administrativos**

Los procesos administrativos, es un punto clave para el adecuado desarrollo de la empresa, sin embargo como parte de la gerencia, no se ha promovido efectivamente la misión y visión de la empresa hacia el personal principalmente operativo, por lo que parte de ellos quizás no muestran un compromiso sobre los lineamientos administrativos, teniendo en cuenta esta situación para poder aplicar acciones inmediatas ante los servicios para que el personal puedan conocer lo que se desea ser a un futuro y no solo desde el enfoque de la empresa sino también del personal y entorno. A lo largo de la gestión o administración de la empresa, casi siempre se plantean metas y objetivos reales sobre los servicios que se ofrecen, puesto que hay clientes que nos indican el tipo de servicio y principalmente el tiempo, permitiendo establecer acciones necesarias que conlleven a su logro.

Por el contrario, hay posibilidades que se generen imprevistos de manera operativa y conduce al incumplimiento, es un punto donde en ocasiones se ha tomado la decisión teniendo en cuenta la participación del personal, para que el cliente reciba un servicio de calidad, se podría indicar que, de 10 servicios ofrecidos, 3 en ocasiones reflejan están limitaciones respecto a su meta deseado. Así también se ha contribuido a la estructuración o proceso de reclutamiento del recurso humano de la empresa,

siempre es necesario generar un apoyo y respaldo al responsable de la contratación del personal, a pesar que es un proceso continuo y evaluativo, se ha logrado obtener personal competente y capaz de poder asumir retos y contribuir al crecimiento de la empresa. Respecto a las funciones que realiza la empresa, debido al alto requerimiento de la gerencia en las actividades críticas de la empresa, usualmente no se ha potenciado o difundido información sobre sus funciones, pero el personal debe conocer dicha funciones, responsabilidades, tareas o actividades que debe cumplir. Sin embargo, esto también ha generado problemas debido que algunos trabajadores no tienen en cuenta los servicios que deben realizar, por falta de organización laboral.

Si, en basa al direccionamiento casi siempre se trata de generar una mayor interacción con el personal, sobre el ámbito laboral mediante sus dudas, reclamos y sugerencias que esta principalmente asociado con los horarios de trabajo, remuneraciones, beneficios y otros aspectos que en ocasiones se tiene en cuenta, predominando un ambiente comunicativo, pero también es necesario explicar que como cualquier empresa existen algunos problemas entre el personal de las diferentes áreas que ha repercutido en una comunicación más efectiva.

Si, en gran parte de las actividades laboral, se ha promovido la importancia del compromiso laboral, para su logro se ha permitido motivarlos y entusiasmarlos sobre la identidad de la empresa, generando no solo un vínculo laboral sino también emocional hacia el cumplimiento de los objetos, pero siempre hay trabajadores que producto a otras oportunidades o conductas no muestran interés, pero poco a poco se está contribuyendo. Es importante y necesario, aunque en la empresa usualmente no se evalúa al personal en cuanto a su rendimiento de cada uno, sin embargo, se tiene un conocimiento claro sobre los resultados finales, que comprende la realización del servicio que ofrece la empresa, logrando tomar acciones ante un punto crítico o problema que pueda suscitarse. Pocas veces se han tomado acciones correctivas, pero talleres de retroalimentación usualmente no se ha empleado esta herramienta administrativa, pero cuando se detecta algún problema laboral, se ha comunicado con el personal o área, efectuándose una llamada de atención u orientación.

## V. DISCUSIÓN

*El primer objetivo específico, respecto a establecer la relación de las habilidades conceptuales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.* Las habilidades conceptuales, está orientado con el factor estratégico, caracterizado por desarrollar nuevos conceptos de manera activa, así mismo de proporcionar nuevas soluciones de manera práctica (Pinto, 2018). Siendo necesario tener en cuenta la formulación estratégica, resolución de conflictos, creatividad e innovación (Tobar, 2017). Los resultados obtenidos, guardan cierta disconformidad, debido que, si el gerente cuenta con la capacidad para crear nuevos métodos de trabajo, fue valorado un 37% indeciso y en desacuerdo, si ha innovado en los procesos de planificación y organización, fue valorado un 42% totalmente en desacuerdo, si ha formulado y ejecutado estrategias ante situaciones de incertidumbre, fue valorado un 49% de acuerdo, si ha solucionado los conflictos laborales, fue valorado un 51% en desacuerdo.

La valoración del personal, indicó que tienen cierta afinidad asociado con la poca capacidad que tiene el gerente para establecer nuevas rutas y métodos de trabajo, así como la necesidad la reducción y mejoramiento de las actividades planificadas en cada uno de los servicios que se efectúan, pero se ha formulado y ejecutado estrategias respectó algunos servicios que requieren de una mejor especialización, costo y tiempo, existiendo situaciones de incertidumbre a nivel administrativo y operativo. Esta valoración muestra cierta diferencia con lo expresado por el gerente en la entrevista, puesto que en el ámbito de innovación y creatividad logra generar ideas basadas en el servicio de fumigación, pintado, limpieza, drywall y otros. Además, indica que aplica estrategias y alternativas de soluciones para poder atender algún conflicto de mayor interés, sin embargo, no siempre se ha solucionado de manera óptima los riesgos de manera consistente.

Los resultados analizados, muestran cierta concordancia con el aporte de Medina (2019) donde el 32% calificó en desacuerdo que su jefe desarrollo un

adecuado procesamiento y recopilación información administrativa, el 37% calificó indeciso y el 45% en la resolución de problemas, aunque el 37% calificó de acuerdo con el manejo de conflictos. Estos resultados muestran cierta disconformidad con el aporte de Paredes (2017) donde la habilidad gerencial como la solución de problemas repercute un 51% en los procesos administrativos, liderazgo un 71% e innovación un 34%, siendo necesario fortalecer las habilidades.

De esta manera se puede comprender que las habilidades conceptuales, son un conjunto de capacidad y destrezas que permiten principalmente al gerente direccionar adecuadamente las actividades laborales de la empresa, hacia el cumplimiento de los lineamientos planificados. Aunque en la empresa Punto Negro E.I.R.L., el gerente muestra ciertas deficiencias relacionados con establecer nuevos métodos de trabajo e innovación de los procedimientos organizaciones, pero logra tomar medidas de solución ante una situación de incertidumbre, lo que permite entender que el gerente debe potenciar estos tipos de habilidades.

Siendo el valor de Rho de spearman = 0.930\*\* y significancia = 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis específica 1, puesto que las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades conceptuales del gerente, mejor será el proceso administrativo de la empresa.

*El segundo objetivo específico, respecto a evaluar la relación de las habilidades humanas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.* Las habilidades humanas, es el tipo de habilidad caracterizado con el fortalecimiento de las capacidades para poder manejar, orientar y direccionar efectivamente el recurso laboral, mediante su desempeño laboral (Pinto, 2018). Siendo necesario tener en cuenta la evaluación de una serie de indicadores basados en la integración, trabajo en equipo y liderazgo laboral (Tobar, 2017). Los resultados obtenidos, guardan cierta concordancia, debido que, si el gerente usualmente trata de integrar a todo el personal, fue valorado un 37% de acuerdo, si grupa en equipos de

trabajo para facilitar los servicios al cliente, fue valorado un 37% indeciso, si posee la capacidad para influir positivamente hacia las demás áreas, fue valorado un 51% indeciso y si el liderazgo del gerente contribuye al desempeño de sus labores, fue valorado un 42% de acuerdo.

La valoración del personal indicó que el gerente casi siempre trata de que el personal de las diferentes áreas y otros prestadores de servicio puedan integrar en función a los servicios que ofrecen, aunque no siempre cuentan con la capacidad necesario de fortalecer los lazos laborales, pero algunas veces tiene la habilidad o capacidad para poder agrupar al personal en equipos de trabajo que permitan mejorar los puntos críticos laborales, mantiene un liderazgo que permita aumentar el nivel de desempeño laboral hacia las metas de cada servicio. Esta valoración muestra cierta diferencia con lo expresado por el gerente en la entrevista, puesto que cuenta la capacidad para poder integrar al personal y permitir su cooperación conjunta, parte de la política de la empresa está asociado con permitir que todo el personal de las diferentes áreas y sucursales se puedan adaptar, compartiendo roles y funciones.

Los resultados analizados, muestran cierta concordancia con el aporte de Forero y Gómez (2020) donde el 85% indicó que hay una necesidad de brindar herramientas para fortalecer la comunicación asertiva y fomentar el reconocimiento de las habilidades para generar un mayor desempeño. Estos resultados muestran también cierta concordancia con el aporte de Uribe (2019) donde el 60% calificó un nivel deficiente respecto a las habilidades de decisiones, dirección de equipo y comunicación del personal en 14 empresas del sector local, para lo cual es necesario fortalecer las habilidades más débiles para su emprendimiento.

Por lo cual se puede entender que las habilidades humanas, son aquellas capacidades asociadas con el ámbito laboral, en función al desarrollo integrativo, trabajo en equipo o cooperativo y sobre todo el poder influir hacia lo demás como un líder participativo y creativo. A pesar que en la empresa Punto Negro E.I.R.L., el gerente trata de mantener una mayor conexión e integración con el personal, pero no siempre tiene la facilidad de poderlos agrupar o trabajar de manera conjunta, pero trata

de influir en su rendimiento, lo que demuestra que debe potenciar aquellas habilidades que permita emplear técnicas necesarias para la unificación laboral.

Siendo el valor de Rho de spearman = 0.900\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis específica 2, puesto que las habilidades humanas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades humanas del gerente, mejor será el proceso administrativo de la empresa.

*En el tercer objetivo específico, respecto en analizar la relación de las habilidades técnicas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.* Las habilidades técnicas, es el tipo de habilidad gerencial que involucra el enriquecimiento del conocimiento y experiencia necesaria para el manejo de aquellas técnicas y herramientas específicas (Pinto, 2018). Siendo necesario tener en cuenta la evaluación de indicadores orientados con el conocimiento tecnológico, sistemas y equipos, manuales y procedimientos internos (Tobar, 2017). Los resultados obtenidos, guardan cierta concordancia, debido que, si el gerente conoce sobre la tecnología que se emplea en la empresa, fue valorado un 56% de acuerdo, si los sistemas y equipos a disposición, son de fácil utilización para el gerente, fue valorado un 47% de acuerdo, si cuenta con un conocimiento óptimo de los manuales y procedimientos internos, fue valorado un 47% en desacuerdo.

La valoración del personal indicó que el gerente si conoce sobre las tecnologías que se emplea a nivel administrativo y operativo, inclusive mantiene un grado de actualización sobre los equipos que se necesitan en los servicios para facilitar su cumplimiento, sin embargo, no ha gestionado la inversión e implementación de nueva tecnología para dar un mejor soporte de los servicios, pero emplea mayormente sistemas y equipos que se encuentran en disposición, aunque regularmente no cuenta con el conocimiento efectivo de los manuales y procedimientos. Esta valoración muestra cierta diferencia con lo expresado por el gerente en la entrevista, puesto que antes y durante asumir el puesto, he podido desenvolverse en muchas áreas y sobre

todo garantizar la estabilidad de la empresa, así mismo considero la disposición de la información y conocimiento necesario para poder controlar las actividades, servicios y acciones estructurales de la empresa.

Los resultados analizados, muestran cierta concordancia con el aporte de Altamirano (2021) donde el 90% posee habilidades técnicas, sin embargo, existen debilidades respecto a las habilidades de conocimiento en la utilización de herramientas y sistemas especializados, existiendo una necesidad por fortalecer el desempeño organizacional. Estos resultados muestran también cierta concordancia con el aporte de Lagos (2018) donde el 39% menciona que cuenta con el conocimiento técnico, sin embargo, es necesario realizar actividades basadas a la utilización de los equipos y sistemas de manera efectiva en la empresa.

Por lo cual se puede apreciar que las habilidades técnicas, son uno de los tipos de habilidades más especializadas y requeridas competentemente por el gerente, que implica un conocimiento tecnológico, sistemas y equipos, así mismo de manuales y procedimientos a nivel laboral. Sin embargo, en la empresa Punto Negro E.I.R.L., el gerente posee un conocimiento regular en el ámbito de innovación y manejo de equipos que implica una orientación sobre la administración de la empresa, por su parte, tiene previo conocimiento sobre la sistematización de los procesos laborales para lograr un mayor crecimiento y expansión de la empresa en los principales servicios que ofrece en el mercado competitivo.

Siendo el valor de Rho de Spearman = 0.966\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis específica 3, puesto que las habilidades técnicas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades técnicas del gerente, mejor será el proceso administrativo de la empresa.

*El cuarto objetivo específico, respecto a conocer las habilidades más representativas que posee el gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal*



*Piura y Chiclayo*. Las habilidades gerenciales, para Arroyo (2018) es el conjunto de capacidades, conocimiento y aptitudes que posee y debe fortalecer el gerente de una determinada empresa. De acuerdo con Pinto (2018) son aquellas habilidades tanto conceptuales, humanas y técnicas que el gerente de una empresa aplica efectivamente en la gestión de las actividades y recursos de una determinada empresa con el propósito de alcanzar las metas y objetivos organizacionales trazados. resultados obtenidos, guardan cierta disconformidad, debido que, si el gerente posee habilidades conceptuales, fue valorado un 37% en indeciso y en desacuerdo, si el gerente posee habilidades humanas, fue valorado un 33% indeciso y si el gerente posee habilidades técnicas, fue valorado un 42% indeciso.

La valoración del personal indicó que el gerente dispone de ciertas habilidades y/o capacidades relacionado en ocasiones con crear nuevos métodos de trabajo, pero no siempre ha innovado en los procesos de planificación y organización, así como la solución de conflictos laborales, sin embargo, trata de integrar todo el personal, y mantiene un liderazgo que influye en el personal, así mismo el gerente dispone de conocimiento de las tecnologías de la empresa, utilizando los sistemas y equipos. Esta valoración muestra cierta diferencia con lo expresado por el gerente en la entrevista, puesto que, considera que posee aquellas habilidades tanto conceptuales, humanas y técnicas para el direccionamiento de la empresa.

Los resultados analizados, muestran cierta concordancia con el aporte de Riofrío (2020) donde el 50% de los negocios reflejaron un mejoramiento de las habilidades conceptuales y técnicas respecto a la planificación de sus ventas mediante las herramientas y sistemas digitales, que ha permitido atender de manera rápida la comercialización de sus productos y servicios. Estos resultados han sido respaldados con el aporte de Reyes (2016) donde un 64% indicó que posee fiabilidad respecto a las habilidades gerenciales de las empresas que comprende a la utilización del conocimiento y capacidades para poder dirigir al recurso laboral, pero aún existen falencias con la capacidad de liderazgo y comunicación.

Por lo cual se puede analizar que las habilidades gerenciales, comprende un conjunto de habilidades que permiten a los gerentes poder desenvolverse de manera adecuada ante los procesos laborales de una empresa, asumir retos y desafíos que permite el crecimiento y expansión de la empresa. Aunque, en la empresa Punto Negro E.I.R.L., el gerente posee ciertas habilidades asociados regularmente con la innovación, resolución de conflictos, integración, cooperación y aquellas que son más técnicas, que implica una necesidad de fortalecimiento para cumplir con los lineamientos establecidos en la empresa.

*En el quinto objetivo específico, caracterizar el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.* El proceso administrativo, para Argüello et al., (2020) es el conjunto de principios, técnicas o acción administrativas encaminadas al cumplimiento de las actividades a través del adecuado direccionamiento de los recursos de la empresa. De acuerdo a Duque (2018) es el proceso basado en la planeación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa. Los resultados obtenidos, guardan cierta disconformidad, debido que, la planeación administrativa, fue valorado un 47% indeciso, la organización administrativa, fue valorado un 37% indeciso, la dirección administrativa fue valorado un 42% en desacuerdo y el control administrativo, fue valorado un 33% en desacuerdo.

La valoración del personal indicó que el gerente no siempre ha promovido el conocimiento de la misión, visión y objetivos, pero si ha efectuado metas claras para el logro de los servicios, contribuyendo a la estructura organizacional, a pesar que no siempre los acompañe ante las labores que deben realizar, pero para su direccionamiento el gerente trata de mantener una relación más comunicativa con su personal y clientes, la falta de decisiones en función a reducir las situaciones de riesgos, así como la evaluación del personal para poder asumir acciones correctivas. Esta valoración muestra cierta relación con lo expresado por el gerente en la entrevista, puesto que, considera que no se ha promovido los lineamientos de la planeación, pero trata de contribuir a la organización, dirección y control administrativo de la empresa.

Los resultados analizados, muestran cierta discrepancia con el aporte de Guerrero y Ibáñez (2021) donde un 29% se cuenta con una misión y visión, así mismo el 25% indicó que el logro de las metas y objetivos permitirá su rentabilidad, en cuanto a su organización, el 46% indicó que se cuenta con un organigrama y el 21% con un manual de organizaciones. Estos resultados muestran cierta conformidad con el aporte de Ramírez (2022) donde en la gestión administrativa, el 53% está en desacuerdo con la planificación, un 50% la organización, un 58% dirección y 51% control. Estos también resultados muestran cierta diferencia con el aporte de Mercedes y Reátegui (2017) donde el 60% calificó regular el liderazgo y la evaluación laboral, el 45% calificó regular el clima, logro de metas y motivación que se transmite en la empresa, el 70% mencionó que la visión y misión es visible, así mismo la estructura organizacional, mientras y el 55% calificó regular la asignación de funciones.

Por lo cual se puede apreciar que los procesos administrativos, está conformado por cuatro componentes importantes que es la planificación, organización, dirección y control, que permite la correcta gestión de la empresa, logrando ser más competitiva y estable ante la participación de su sector donde ofrece sus productos y/o servicios. Sin embargo, en la empresa Punto Negro E.I.R.L., el gerente no a establecido las acciones necesarias para promover el conocimiento de la misión, visión, metas y objetivos, pero trata de participar en función a la estructura organizacional, en cuanto a la dirección existe una necesidad de compromiso y métodos decisorios en función a las situaciones labores diarias, sumado a la evaluación laboral.

*En el objetivo general, determinar la relación de las habilidades gerenciales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.* Las habilidades gerenciales, para Tobar (2017) menciona que son aquellas capacidades y conocimiento que cuenta el gerente para poder liderar. Mientras que Sánchez (2016) expresa que son aquellas habilidades compuestas por el liderazgo, autoconocimiento, resolución de conflictos, manejo de equipos e inteligencia emocional. Mientras que el proceso administrativo, para Raymundo (2018) es la ciencia basada en el conocimiento sistemático que consiste en la aplicación de una

serie de procedimientos administrativos para conocer la problemática. Para Salgado et al., (2016) es aquella que consiste en establecer la ruta necesaria a seguir respecto a un periodo de tiempo, para el logro de las metas y objetivos. Los resultados obtenidos, guardan cierta discrepancia, debido que, las habilidades gerenciales, fue valorado un 42% indeciso, el proceso administrativo, fue valorado un 37% indeciso.

La valoración del personal indicó que el gerente trata de ser creativo e innovador, así como plantea acciones estratégicas y establece algunas medidas necesarias para generar un mejor desarrollo empresarial, así también mantiene una actitud basado a la integración, trabajo en equipo y liderazgo, aunque no siempre se logre de manera eficiente permite la orientación laboral, posee conocimiento tecnológico y sistemas gerenciales que requiere, en cuanto a la administración se requiere de un mayor compromiso, respecto al cumplimiento y desarrollo de los lineamientos administrativos. Esta valoración muestra cierta diferencia con lo expresado por el gerente en la entrevista, puesto que por una parte indica que cuenta habilidades gerenciales necesarias, por otro lado, existen falencias con el proceso administrativo en la empresa.

Los resultados analizados, muestran cierta concordancia con el aporte de Carreño (2020) donde un 82% calificó a las habilidades conceptuales como regular, así también un 83% las habilidades humanas y un 85% las habilidades técnicas, es así que los líderes deben fortalecer las habilidades basados en el liderazgo, trabajo de equipo y manejo de conflictos. Estos resultados muestran también cierta diferencia con el aporte de Calle (2020) donde se indicó como regular y bueno un el conocimiento de la visión, misión, objetivos y estrategias, así también la asignación de funciones, de la misma manera se calificaron la integración, comunicación y trabajo en equipo, así como la evaluación y corrección de resultados laborales.

Estos resultados han sido respaldados con el aporte de Ramírez (2018) donde el 37% estuvo en desacuerdo con el conocimiento tecnológico, el 39% se promueve el desarrollo laboral, el 37% en ocasiones existe cooperación y capacidad de influir, el 29% en ocasiones busca la solución a los problemas laborales. Por el contrario, estos

resultados muestran cierta conformidad con el aporte de Huallpa (2016) donde se indicó que, en la planeación, el 50% declaró que tienen un adecuado conocimiento de la misión, objetivos y metas, en la organización, el 60% no cuenta con un organigrama, en la dirección, el 70% muestra una alta comunicación y en el control, el 70% cumple con las tareas en función a lo esperado. Así también con el aporte de Lara (2016) donde no se tiene un conocimiento muy adecuado sobre los valores, metas y objetivos, se desconoce del manual de funciones, pero si se dispone de la capacidad de liderazgo, en ocasiones se motiva e incentiva, así también se trabaja en equipo, sin embargo, no se ha mejorado el rendimiento laboral.

De esta manera se puede analizar que las habilidades gerenciales son necesarias e imprescindibles en toda empresa, la cual mantiene una relación directa con los procesos administrativos, debido que sin estos procesos la empresa no podría continuar su operatividad y sobre todo alcanzar una posición dentro de su mercado a diferencia de sus competidores. Aunque los resultados indicaron que en la empresa Punto Negro E.I.R.L., el gerente aún requiere del fortalecimiento de ciertas habilidades conceptuales, humanas y técnicas para que logre reestructurar y mejora los procesos administrativos teniendo en cuando como base la planificación y su evaluación para tomar acciones correctivas.

Siendo el valor de Rho de spearman = 0.959\*\* y significancia de 0.000<sup>b</sup>, permitiendo aceptar la hipótesis general, puesto que las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Sin embargo, esta relación estadística refleja que cuanto mejor sea el desarrollo de las habilidades gerenciales, mejor será el proceso administrativo de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

En la empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con el proceso administrativo, obteniendo un Rho de 0.930, concluyendo que el gerente en ocasiones ha creado nuevos métodos de trabajo, así también ha formulado y ejecutado estrategias ante situaciones de incertidumbre, pero no ha innovado en los procesos de planificación y organización, más aún tampoco ha establecido alternativas de solución ante los conflictos laborales.
2. Las habilidades humanas se relacionan significativamente con el proceso administrativo, obteniendo un Rho de 0.900, concluyendo que el gerente ha tratado de promover una mayor integración laboral, algunas veces ha fortalecido los lazos del personal para facilitar los servicios al cliente, sin embargo, no siempre mantiene una correcta coordinación, requiriendo de un mayor involucramiento en las actividades operativas.
3. Las habilidades técnicas se relacionan significativamente con el proceso administrativo, obteniendo un Rho de .966\*\*, concluyendo que el gerente no ha logrado gestionar la inversión de sistemas y equipos tecnológicos principalmente del área operativa de la empresa para lograr un mayor soporte en los servicios, así también existe una necesidad de formación del personal respecto a los procedimientos administrativos.
4. En las habilidades más representativas que posee el gerente, se concluye que están relacionado con la capacidad de establecer estrategias ante situaciones de incertidumbre, tratan de integrar al personal, contribuye al desempeño de sus labores y conoce sobre la tecnología que se emplea, siendo de fácil utilización para el gerente los diferentes sistemas y equipos tecnológicos.

5. En los procesos administrativos de la empresa, se concluye que el gerente no siempre ha promovido el conocimiento de la misión, visión y objetivos, pero ha contribuido a la estructura organizacional de las áreas administrativas y operativas, así mismo trata de mantener una relación más comunicativa con su personal, pero existe una falta de decisiones para reducir las situaciones de riesgos, así como asumir acciones correctivas.
  
6. Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el proceso administrativo, obteniendo un Rho de .959, concluyendo que el gerente no ha fortalecido adecuadamente sus habilidades conceptuales, humanas y técnicas para generar un mayor desarrollo principalmente de la planificación, organización, dirección y control administrativa para generar un mayor cumplimiento y calidad en sus servicios fumigación, pintado, limpieza, drywall y otros en general.

## VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de la empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, se le recomienda lo siguiente:

1. Participar en programas de formación competitivas respecto al fortalecimiento de las habilidades conceptuales, que permita brindar las herramientas y técnicas necesarias para generar nuevas rutas de trabajo y sobre todo establecer una mejor planificación de los servicios programados en el área operativa de las diferentes sucursales durante cada jornada de trabajo.
2. Establecer alianzas estratégicas con instituciones universitarias y técnicas que promueven el desarrollo de las habilidades humanas, para generar acciones necesarias para establecer una adecuada orientación y coordinación con el recurso laboral hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en la empresa mediante un adecuado liderazgo y trabajo en equipo en cada jornada de trabajo.
3. Participar en talleres formativos sobre sus habilidades técnicas para generar la capacidad necesaria para la suministración de los equipos y sistemas modernos que permita un mejor servicio, así como potenciar su conocimiento sobre los manuales y procedimientos internos que se deben establecer y promover en todo el capital laboral.
4. Realizar la evaluación de los factores competitivos del mercado local, a través del reconocimiento de las empresas líderes, para comparar los factores tecnológicos, que permita efectuar nuevas acciones de inversión en función a mejorar la calidad de los servicios respecto a la capacidad de respuesta ante sus distintos clientes conformado por instituciones públicas y privadas.



5. Realizar actividades de formación laboral mediante la difusión del conocimiento de los elementos que conforma la planificación, así también como el MOF y RIT, para lograr el ordenamiento laboral en cumplimiento con los principios que rigen la administración de la empresa.
  
6. En general recibir los recursos necesarios para potenciar sus capacidades, destrezas y actitudes del gerente en función a poder garantizar la utilización de sus habilidades tanto básicas y técnicas para el cumplimiento de los procesos administrativos respecto a los objetivos y metas que rigen en los principales servicios como fumigación, pintado, limpieza e instalación de drywall.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Título de la propuesta**

Estrategias de habilidades gerenciales para potencial el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

### **Introducción**

El escenario empresarial que contempla el sector de servicio servicios de fumigación, pintado, limpieza, drywall y otros, reflejo un crecimiento progresivo y recuperable de la economía nacional, producto del estado de emergencia, sin embargo, toda empresa debe establecer las acciones preventivas necesarias para generar su estabilidad en un mercado competitivo y sobre todo que se encuentra en constante exigencia de los diferentes clientes. Por lo tanto, toda de empresa está liderada por un gerente, quien es el recurso laboral apto para encaminar los esfuerzos laborales y operativos, por el contrario, esta realidad muestra también que son pocas las empresas que disponen de un gerente con las habilidades necesarias para la suministración efectiva de los recursos que se encuentran a disposición.

Siendo el gerente el responsable de generar un impacto positivo sobre cada uno de los procesos administrativos, la cual muestra una vinculación directa, debido que es quien direcciona al personal sobre las metas y objetivos planificados que se desea lograr a un largo plazo. Así también de garantiza que las actividades laborales se ejecuten bajo su coordinación para su posterior evaluación de los, teniendo la capacidad de poder asumir una postura correctiva administrativamente. Aun que las empresas en su mayoría muestran ciertas irregularidades con su planificación, organización, dirección y control, pero ello no implica solamente su cumplimiento, sino que el gerente deba potenciar sus habilidades básicas, técnicas y específicas necesarias para establecer la visión correcta en contraste con el entorno que involucra un mayor compromiso, permitiendo su expansión y crecimiento continuo.

## **Descripción de la empresa**

La empresa Punto Negro E.I.R.L., de carácter privado, cuenta con una sede principal ubicado en Lima, entre sus sucursales se encuentra Chimbote, Trujillo, Chiclayo y Piura, donde cuentan con una experiencia especializada en varios servicios entre las que destaca la fumigación, pintado, limpieza y construcción mediante drywall, contando con los equipos, técnicas y métodos sofisticados para ofrecer una calidad y capacidad inmediata a sus clientes conformado por personas jurídicas y naturales del mercado nacional.

## **Objetivos de la propuesta**

El objetivo general propuesto fue:

Realizar estrategias de habilidades gerenciales para potencial el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

Los objetivos específicos propuestos fueron:

- Realizar una estrategia para la formación competitiva del gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.
- Realizar una estrategia para la formación al gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.
- Elaborar una estrategia para la orientación laboral en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.
- Establecer una estrategia para la difusión de la planificación en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.
- Establecer una estrategia para la gestión de sistemas y equipos tecnológicos en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.

## **Justificación**

La realización de la propuesta basado en la formulación de una serie de estrategias en función a las habilidades gerenciales y proceso administrativo, es necesaria y fundamental para la empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. Puesto que se reconoció que el gerente en ocasiones ha creado nuevos métodos de trabajo, sin embargo, no ha innovado los procesos de planificación y organización esto demuestra la necesidad de potenciar sus habilidades conceptuales.

En cuanto a la falta de mejoramiento de las habilidades humanadas, el gerente trata de promover una mayor integración laboral, aunque veces a tratado de fortalecer los lazos y agrupación del personal para facilitar los servicios al cliente, sin embargo, su influencia no siempre ha sido favorable con su equipo de trabajo. Mientras que, en las habilidades técnicas, conoce de la tecnología de la empresa, pero no cuenta con el conocimiento de los manuales y procedimientos internos. Mientras que, en los procesos administrativos, el gerente no siempre ha promovido el conocimiento de la misión, visión y objetivos, pero ha contribuido a la estructura organizacional de las áreas administrativas y operativas, trata de mantener una relación más comunicativa con su personal, existiendo falencias en las decisiones y asumir acciones correctivas.

Por lo tanto, existen una serie de factores deficientes que conducen a justificar las razones de la realización de la propuesta, puesto que el beneficio que permitirá su aplicación e implementación dependerá de la empresa, logrando el fortalecimiento de las capacidades, destrezas y actitudes del gerente, así como garantizando una adecuada administración de la empresa hacia el cumplimiento de los lineamientos planificados en cada servicio a un corto y largo plazo.

## Matriz de factores internos

En consideración a los dos cuadrantes de evaluación, se consideran cinco factores internos más importantes para las fortalezas y debilidades de la empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. A continuación, se mencionan:

<b>MEFI</b>			
<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>
<b>Fortalezas</b>			
- Promueve la integración laboral	0.10	3	030
- Posee un liderazgo laboral	0.05	3	0.15
- Posee conocimiento tecnológico	0.15	4	0.60
- Disposición a cambio	0.05	3	0.15
- Experiencia en el rubro	0.10	3	0.30
<b>Debilidades</b>			
- Falta de capacidad de planificación y organización	0.15	1	0.15
- Falta de buscar la solución de conflictos laborales	0.15	1	0.15
- Baja fomentación de una coordinación laboral	0.10	2	0.10
- Falta de gestionado de inversión tecnológica	0.05	2	0.10
- Ausencia de acciones de retroalimentación	0.10	2	0.10
	1.00	-	2.35

Elaborado por la autora.

La Matriz EFI, reflejo que la Empresa Punto Negro E.I.R.L., mostro una valoración de 1.50 pts para las fortalezas, a comparación de una valoración de 0.60 pts para las debilidades, demostrando que efectivamente la empresa dispone de los recursos necesarios para poder reducir las debilidades asociados con las habilidades conceptuales, humanas y técnicas, que repercutido en los procesos administrativos respecto a los principales servicios que ofrece en la ciudad de Piura y Chiclayo.

## Matriz de factores externos

En consideración a los dos cuadrantes de evaluación, se consideran cinco factores externos más importantes para las fortalezas y debilidades de la empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. A continuación, se mencionan:

<b>MEFE</b>			
<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>
<b>Oportunidades</b>			
- Demanda de servicio en el sector	0.15	4	0.60
- Nuevos segmento de mercado potencial	0.15	4	0.60
- Accesibilidad a capitales financieros	0.05	2	0.10
- Nuevas inversiones al beneficio del sector	0.10	4	0.40
- Recuperación y crecimiento económico	0.05	2	0.10
<b>Amenazas</b>			
- Fácil entrada de competidores en el sector	0.15	1	0.15
- Ingreso de nuevas empresas competidoras	0.15	1	0.15
- Guerra de precios competitivos	0.10	1	0.10
- Mercado competitivo especializado	0.05	2	0.10
- Aumento de los impuestos tributarios	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.25

Elaborado por la autora.

La Matriz EFE, reflejo que la Empresa Punto Negro E.I.R.L., mostro una valoración de 1.80 ptos para las oportunidades, a comparación de una valoración de 0.60 ptos para las amenazas, demostrando que efectivamente la empresa dispone de un mercado amplio para poder ser aprovechado mediante el ofrecimiento de sus servicios técnicos y especializados, sin embargo, también es necesario establecer acciones estratégicas para enfrentarse a la competencia del sector.

## Análisis FODA

En consideración a los factores representados a través de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, permitieron formular seis estrategias relevantes para promover las habilidades gerenciales y procesos administrativos la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo. A continuación, se detallan:

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	(F1): Promueve la integración laboral (F2): Posee un liderazgo laboral (F3): Posee conocimiento tecnológico (F4): Disposición a cambio (F5): Experiencia en el rubro	(D1): Falta de capacidad de planificación y organización (D2): Falta de buscar la solución de conflictos laborales (D3): Baja fomentación de una coordinación laboral (D4): Falta de gestionado de inversión tecnológica (D5): Ausencia de acciones de retroalimentación
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
(O1): Demanda de servicio en el sector (O2): Nuevos segmentos de mercado potencial (O3): Accesibilidad a capitales financieros (O4): Nuevas inversiones a beneficio del sector (O5): Recuperación y crecimiento económico	Participar en cursos especializados en centros de capacitación (O1,O2,F1,F3,F4)	Difundir el conocimiento de los lineamientos de planificación administrativa (O1,O2,D1,D3,D5)  Fomentar reuniones de orientación al personal operativo (O1,O2,D2,D3,D5)
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
(A1): Fácil entrada de competidores en el sector (A2): Ingreso de nuevas empresas competidoras (A3): Guerra de precios competitivos (A4): Mercado competitivo especializado (A5): Aumento de los impuestos tributarios	Efectuar la adquisición de sistemas y equipos para mejorar el servicio de la empresa (A3,A4,D2,D4)	Promover la evaluación de los indicadores de cumplimiento de los servicios ofrecidos (A1,A2,D1,D2)

Elaborado por los autores.

## **Desarrollo de las estrategias:**

**Estrategia FO:** Participar en cursos especializados en centros de capacitación

### **a. Descripción**

La estrategia orientada a la participación del gerente en un curso especializados de tres meses, en un centro de capacitación y formación gerencial, para poder fortalecer las habilidades conceptuales en función a generar una mayor capacidad basado a la creatividad e innovación respecto a su perfil competitivo, así como poder formular estratégicamente acciones labores que permita contribuir al desarrollo del personal de las áreas operativas y administrativas, mediante nuevas técnicas y métodos de trabajo, así como asumir una posición gerencial preventiva ante algunas situaciones no tan favorables que afectan a la expansión de la empresa.

### **b. Metas**

Lograr un 70% de capacitación sobre nuevos métodos de trabajo.

Lograr un 80% de capacitación sobre control de escenarios laborales.

### **c. Tácticas**

Desarrollar nuevos procesos laborales

Establecer tareas laborales efectivas

Efectuar alternativas de solución laboral

### **d. Programa estratégico**

La puesta en marcha de la estrategia estará bajo la responsabilidad del Gerente de la empresa Punto Negro E.I.R.L., durante el periodo mensual de enero hasta abril de 2023, que está orientado con poder participar efectivamente en los distintos cursos especializados para el fortalecimiento de sus conocimientos principalmente de los nuevos métodos de trabajo por centros de capacitación.



### e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abr-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Búsqueda de centros especializados	■	■	■													
O2. Selección de centros especializados			■	■												
O3. Tramites de registro				■												
O4. Desarrollo del curso					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
O5. Evaluación de resultados															■	■

Elaborado por la autora.

### f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales requeridos</b>				S/. 33.20
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	01	S/. 12.40	S/. 12.40
1.1.2	Lapiceros	Doc.	01	S/. 10.00	S/. 10.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/. 02.60	S/. 05.20
1.1.4	Fólderes	Paq.	02	S/. 02.80	S/. 05.60
<b>1.2.</b>	<b>Servicios requeridos</b>				S/. 2,150.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 500.00	S/. 500.00
1.2.2	Centro de formación especializada	Mes	03	S/. 550.00	S/. 1,650.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					S/. 2,183.20

Elaborado por la autora.

### g. Viabilidad

La empresa Punto Negro E.I.R.L., dispone de la experiencia en el sector orientado con una variedad de servicios generales que se ofrecen a nivel nacional, que ha permitido obtener recursos económicos y financieros para poder cubrir sus costos asociados con su crecimiento y también de la aplicación de la estrategia que dispone de un costo total de S/. 2,183.20, para que el gerente participe en cursos especializados en centros de capacitación.

## **h. Mecanismo de control**

Nivel de creatividad e innovación

Nivel de formulación estratégica

Nivel de resolución de conflictos

**Estrategia DO:** Difundir el conocimiento de los lineamientos de planificación administrativa

### **a. Descripción**

La estrategia consiste en que el gerente pueda promover o difundir el conocimiento al personal principalmente del área operativo, respecto aquellos aspectos que conforma la planificación que está compuesto por la misión, visión, metas y objetivos, con la finalidad de que pueden reconocer las acciones o actividades que han sido planificada en cada servicio, las cuales se deben desarrollar a cabalidad, así mismo de tener en cuenta la razón de ser de la empresa en cuanto a lo que se desea obtener a un mediano y largo plazo.

### **b. Metas**

Lograr fortalecer un 80% el conocimiento de la planificación

Lograr cumplir un 95% de las actividades planificadas.

### **c. Tácticas**

Cumplir con las actividades planificadas

Reconocer los avances laborales

Comparar los resultados laborales

### **d. Programa estratégico**

La puesta en marcha de la estrategia estará bajo la responsabilidad del Gerente de la empresa Punto Negro E.I.R.L., durante el periodo mensual de enero hasta abril de 2023, que está orientado con poder difundir el conocimiento de la misión, visión,

objetivos y metas que han sido planificado y deben cumplirse durante cada jornada de trabajo respecto a los distintos servicios que se ofrecen.

### e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abr-23				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
O1. Determinación del tema laboral	■	■	■														
O2. Programación y coordinación laboral				■	■												
O3. Difusión del conocimiento laboral					■	■	■		■	■	■						
O4. Supervisión laboral					■		■		■		■						
O5. Evaluación de resultados laborales									■				■				

Elaborado por la autora.

### f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
<b>1.1.</b>	<b>Materiales requeridos</b>					S/.	51.20
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/.	12.40	S/.	24.80
1.1.2	Lapiceros	Doc.	01	S/.	10.00	S/.	10.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/.	02.60	S/.	05.20
1.1.4	Fólderes	Paq.	04	S/.	02.80	S/.	11.20
<b>1.2.</b>	<b>Servicios requeridos</b>					S/.	1,680.00
1.2.1	Transporte	Glb.	02	S/.	300.00	S/.	600.00
1.2.2	Refrigerio	Mes	06	S/.	150.00	S/.	900.00
1.2.3	Ficha de trabajo	Cient.	01	S/.	180.00	S/.	180.00
<b>Costo de la estrategia:</b>						S/.	1,731.20

Elaborado por la autora.

### g. Viabilidad

La empresa Punto Negro E.I.R.L., cuenta con experiencia en el sector orientado con una variedad de servicios generales que se ofrecen a nivel nacional, que ha permitido obtener recursos económicos y financieros para poder cubrir sus costos

asociados con su crecimiento y también de la aplicación de la estrategia que dispone de un costo total de S/. 1,731.20 para que el gerente difunda del conocimiento de los lineamientos de planificación administrativa

#### **h. Mecanismo de control**

Nivel de conocimiento de la misión y visión organizacional

Nivel de logro de metas administrativas

Nivel de logro de objetivos administrativos

**Estrategia DO:** Fomentar reuniones de orientación al personal operativo

#### **a. Descripción**

La estrategia consiste en que la gerencia pueda promover o fomentar reuniones basadas a la orientación del personal de las áreas operativas al inicio de cada servicio con el propósito de fortalecer aquellas actividades relacionadas con la integración y trabajo conjunto para que puedan ejecutar cada procedimiento laboral de manera correcta, así como el cumplimiento de sus funciones laborales, permitiendo lograr alcanzar con los lineamientos establecidos en la empresa, así como lograr el desarrollo continuo de las actividades laborales.

#### **b. Metas**

Lograr un 95% de direccionamiento laboral

Lograr un 85% de participación laboral

#### **c. Tácticas**

Efectuar actividades de coordinación laboral

Desarrollar actividades de participación laboral

Efectuar acciones de comunicación laboral

#### d. Programa estratégico

La puesta en marcha de la estrategia estará bajo la responsabilidad del Gerente de la empresa Punto Negro E.I.R.L., durante el periodo mensual de enero hasta marzo de 2023, que está orientado con promover en el personal operativos actividades durante el inicio de cada servicio planificado para poder garantizar una mejor integración, cooperación y cumplimiento de las actividades que le corresponde para el cumplimiento de cada proceso laboral.

#### e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abr-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Elaborar el tema de orientación laboral	■	■	■													
O2. Programación y coordinación laboral			■	■												
O3. Realizar la orientación laboral					■	■	■	■								
O4. Supervisión laboral					■			■								
O5. Evaluación de resultados laborales									■	■						

Elaborado por la autora.

#### f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
<b>1.1.</b>	<b>Materiales requeridos</b>					S/.	48.40
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/.	12.40	S/.	24.80
1.1.2	Lapiceros	Doc.	01	S/.	10.00	S/.	10.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/.	02.60	S/.	05.20
1.1.4	Fólderes	Paq.	03	S/.	02.80	S/.	08.40
<b>1.2.</b>	<b>Servicios requeridos</b>					S/.	1,430.00
1.2.1	Transporte	Glb.	03	S/.	210.00	S/.	630.00
1.2.2	Refrigerio	Mes	04	S/.	150.00	S/.	600.00
1.2.3	Ficha de trabajo	Cient.	01	S/.	200.00	S/.	200.00
<b>Costo de la estrategia:</b>						S/.	1,478.40

Elaborado por la autora.

## **g. Viabilidad**

La empresa Punto Negro E.I.R.L., dispone de la experiencia en el sector orientado con una variedad de servicios generales que se ofrecen a nivel nacional, que ha permitido obtener recursos económicos y financieros para poder cubrir sus costos asociados con su crecimiento y también de la aplicación de la estrategia que dispone de un costo total de S/. 1,478.40, para el gerente fomentar reuniones de orientación al personal operativo.

## **h. Mecanismo de control**

Nivel de integración laboral

Nivel de trabajo en equipo

Nivel de liderazgo laboral

Nivel de cumplimiento laboral

**Estrategia FA:** Efectuar la adquisición de sistemas y equipos para mejorar el servicio de la empresa

### **a. Descripción**

La estrategia consiste en que el gerente utilice su capacidad de gestión para poder adquirir nuevos sistemas administrativos para formular y generar los presupuestos, avances y otras disposiciones requeridas en los servicios que realiza de manera automatizada, así también con la adquisición de equipos operativos que se requiere para realizar otros servicios, mejorando las actividades laborales, garantizando un menor tiempo y recurso humano para cumplir un mismo servicio en un tiempo más productivo con respecto a los requerimientos de los clientes.

### **b. Metas**

Lograr un 90% de gestión tecnológica.

Lograr un 60% la inversión de sistemas y equipos operativos

### c. Tácticas

Establecer una postura de innovación  
 Fortalecer el conocimiento tecnológico  
 Reducir el tiempo de servicio operativo

### d. Programa estratégico

La puesta en marcha de la estrategia estará bajo la responsabilidad del Gerente de la empresa Punto Negro E.I.R.L., durante el periodo mensual de enero hasta abril de 2023, que está orientado con poder tomar acciones basados a la adquisición de nuevos sistemas y equipos sofisticados que se desea para el área administrativa y operativa en función a mejorar la eficiencia de los servicios que son realizados continuamente.

### e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abr-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Identificar los sistemas y equipos operativos	■	■	■													
O2. Búsqueda de proveedor y soporte				■	■	■	■	■								
O3. Adquisición tecnológica								■	■	■	■	■				
O4. Supervisión laboral				■			■	■				■				
O5. Evaluación de resultados laborales													■	■		

Elaborado por la autora.

### f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
<b>1.1.</b>	<b>Materiales requeridos</b>					S/.	31.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	01	S/.	12.40	S/.	12.40
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1/2	S/.	10.00	S/.	05.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/.	02.60	S/.	05.20
1.1.4	Fólderes	Paq.	03	S/.	02.80	S/.	08.40
<b>1.2.</b>	<b>Servicios requeridos</b>					S/.	2,250.00

1.2.1	Transporte	Glb.	05	S/.	250.00	S/.	1,250.00
1.2.2	Refrigero	Mes	05	S/.	200.00	S/.	1,000.00
<b>Costo de la estrategia:</b>						S/.	2,281.00

Elaborado por la autora.

### **g. Viabilidad**

La empresa Punto Negro E.I.R.L., dispone de la experiencia en el sector orientado con una variedad de servicios generales que se ofrecen a nivel nacional, que ha permitido obtener recursos económicos y financieros para poder cubrir sus costos asociados con su crecimiento y también de la aplicación de la estrategia que dispone de un costo total de S/. 2,281.00, para que el gerente efectuar la adquisición de sistemas y equipos para mejorar el servicio de la empresa.

### **h. Mecanismo de control**

Nivel de conocimiento tecnológico

Nivel de conocimiento de sistemas y equipos

Nivel de conocimiento en manuales y procedimiento interno

**Estrategia DA:** Promover la evaluación de los indicadores de cumplimiento de los servicios ofrecidos

### **a. Descripción**

La estrategia consiste en que el gerente pueda evaluar el rendimiento de las actividades laborales principalmente del área operativa en cumplimiento con los servicios ejecutados, de esta manera se tendrá en cuenta la programación de cada uno de los servicios y actividades periódicamente que se deben realizar durante cada jornada de trabajo, para demostrar el nivel o grado de efectividad, en el caso de demostrar ciertas falencias laborales, se procederá a tomar acciones de retroalimentación laboral para fortalecer el crecimiento de la empresa.



## b. Metas

Lograr conocer un 90% de los resultados laborales

Lograr verificar un 75% los servicios realizados.

## c. Tácticas

Establecer un mayor seguimiento laboral

Realizar un mayor control laboral

Realizar una retroalimentación laboral

## d. Programa estratégico

La puesta en marcha de la estrategia estará bajo la responsabilidad del Gerente de la empresa Punto Negro E.I.R.L., durante el periodo mensual de septiembre hasta diciembre de 2023, que está orientado con tener en cuanto la programación y ejecución de las actividades aborales que corresponde a cada servicio desarrollado, para reconocer las principales falencias laborales para tomar en cuenta acciones de mejoramiento laboral.

## e. Cronograma de actividades

Actividades	Sep-23				Oct-23				Nov-23				Dic-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Establecer indicadores laborales					■	■	■	■								
O2. Comparar los indicadores laborales							■	■	■	■						
O3. Evaluación de resultado laborales										■	■					
O4. Retroalimentación laboral													■	■	■	■
O5. Supervisión de resultado laborales													■			■

Elaborado por la autora.

## f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales requeridos</b>				S/. 49.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/. 12.40	S/. 24.80
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1/2	S/. 10.00	S/. 05.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/. 02.60	S/. 05.20
1.1.4	Fólderes	Paq.	05	S/. 02.80	S/. 14.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios requeridos</b>				S/. 2,150.00
1.2.1	Transporte	Glb.	03	S/. 600.00	S/. 500.00
1.2.2	Centro de formación especializada	Mes	03	S/. 550.00	S/. 1,650.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>S/. 2,199.00</b>

Elaborado por la autora.

## g. Viabilidad

La empresa Punto Negro E.I.R.L., dispone de la experiencia en el sector orientado con una variedad de servicios generales que se ofrecen a nivel nacional, que ha permitido obtener recursos económicos y financieros para poder cubrir sus costos asociados con su crecimiento y también de la aplicación de la estrategia que dispone de un costo total de S/. 2,199.00, para que el gerente logre promover la evaluación de los indicadores de cumplimiento de los servicios ofrecidos.

## h. Mecanismo de control

Nivel de evaluación laboral

Nivel de acciones correctivas

Nivel de comunicación laboral

Nivel de decisiones laborales

## Evaluación de beneficio sobre costo

**Tabla 12**

*Ingresos y egresos de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo*

<b>Detalle</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ingresos	S/. 2,557,800.00	S/. 2,685,690.00	S/. 2,954,259.00
Egresos	S/. 1,662,570.00	S/. 1,828,827.00	S/. 2,094,735.58
<b>Ingre-Egre</b>	<b>S/. 895,230.00</b>	<b>S/. 856,863.00</b>	<b>S/. 859,523.42</b>

Elaborado por la autora.

En la Tabla 12, se observó que en el periodo 2021, se alcanzó una ganancia de S/. 895,230.00, mientras que para el periodo 2022, se espera alcanzar S/. 856,863.00, debido a la proyección del 5% de ingresos, debido a que la situación económica y la demanda de servicios no ha mostrado una tendencia tan favorable como años anteriores, sin embargo, se espera para el periodo 2023, una ganancia de S/. 859,523.42, debido a que se espera alcanzar una proyección de del 10% de ingresos, asumiendo que el egreso se consideró el costo de las estrategias que suma un total de S/. 9,872.80, que permitirá la aplicación de cada una de las estrategias.

**Tabla 13**

*Evaluación del beneficio sobre costo*

<b>Detalle</b>	<b>Valores</b>
Beneficio	S/. 6,764,429.75
Costo	S/. 4,596,660.39
<b>B/C</b>	<b>1.47</b>

Elaborado por la autora.

En la Tabla 13, se obtuvo un valor de 1.47 esto demostró que por cada S/. 1 que invierta se ganara S/. 0.47, contribuyendo al fortalecimiento de habilidades técnicas, humanas y especializadas del gerente, así como la orientación laboral, muestra un 47% de fiabilidad para que la empresa Punto Negro E.I.R.L., pueda mejorar sus procesos administrativos, mediante acciones correctivas del área operativa y administrativa, permitiendo la expansión de sus servicios en el mercado nacional.

## REFERENCIAS

- Altamirano, L. (2021). *Habilidades gerenciales en los altos directivos y gerentes de la Empresa San José Cartavio, Chepén* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4110/1/TL\\_AltamiranoPeñaKarina.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4110/1/TL_AltamiranoPeñaKarina.pdf)
- Arroyo R. (2018). *Habilidades Gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud* (Editorial ECOE Ediciones (ed.); Segunda).
- Baena G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); Tercera). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bueno R. (2018). *Elementos Básicos de Administración* (Editorial Once Ríos (ed.); Primera). [https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to\\_SEMESTRE/elementos\\_basicos\\_\\_de\\_administracion.pdf](https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf)
- Cabezas, E., Andrade, D., Torres J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (ESPE (ed.); Primera). [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Calle, P. (2020). *Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la gestión de calidad en la empresa Cerámica Tallán, Chulucanas, Piura* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47503/Calle\\_SPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47503/Calle_SPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carreño, O. (2020). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los colaboradores de la Empresa de Limones Peruanos S.R.L.* [Tesis de pregrado,

Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7315>

Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor de la Pontificia Universidad Católica del Perú - CIDE/PUCP. (2018). *Cuatro habilidades directivas que todo empresario debe tener*. Portal Andina. <https://www.andina.pe/agencia/noticia-cuatro-habilidades-directivas-todo-empresario-debe-tener-717765.aspx>

Chirinos, A., Perozo R., & Rodríguez, F. (2019). Management images of organizations under a versatile and competitive environment. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 4–16. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.224>

Duque, Y. (2018). *Procesos Administrativos* (Editorial Areandina (ed.); Primera). <https://doi.org/978-958-5462-70-0>

Escuela de Empresarios EDEM. (2022). *Habilidades directivas fundamentales para la gestión de empresas*. Portal EDEM. <https://edem.eu/las-habilidades-directivas-fundamentales-para-la-gestion-de-empresas/>

Ferrando, A., & Callohuanca, J. (2020). Incidence of training in the development management skills in small businesses managers of the industrial park of Villa el Salvador, Lima - Perú. *Anales Científicos*, 81(1), 1–12. <https://doi.org/10.21704/ac.v81i1.1494>

Forero, I., & Gómez, D. (2020). *Capacitación en habilidades gerenciales enfocada en el liderazgo y la comunicación organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24412/1/426508-Forero-CruzIA-y-426575-Gómez-ForeroDL-TdG.pdf>

Gallardo E., (2017). *Metodología de la Investigación* (Universidad Continental(ed.);Primera).[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- Gohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños* (TESEO (ed.); Primera). [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Guerrero, N., & Ibáñez K. (2021). *Diagnóstico administrativo y organizacional en la IPS Grupo Óptico S.A.S., bajo un direccionamiento estratégico* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34821/2021IbañezKerly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, E. (2017). *Competencias Gerenciales: Habilidades, conocimientos y aptitudes* (Editorial ECOE Ediciones (ed.); Segunda).
- Hernández, H., Cardona, D., & Rio, J. (2017). Strategic direction: Projection of technological innovation and administrative management in small enterprises. *Journal Información Tecnológica*, 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In McGRAW-HILL S.A. (Ed.), *Mc Graw Hill* (Primera, Issue México). [http://www.mhhe.com-latam-sampieri\\_mi1e](http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e)
- Lagos, L. (2018). *Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2625/TESIS\\_ACT.PARAF.-LESLIE\\_ANGGIE\\_LAGOS\\_CHAVEZ%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2625/TESIS_ACT.PARAF.-LESLIE_ANGGIE_LAGOS_CHAVEZ%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huallpa, V. (2016). *Gestión administrativa de la empresa MARASAL S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

[http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265\\_TC.pdf?sequence=3](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3)

Lara, L. (2016). *Análisis de gestión empresarial en la Empresa TRASEGEN LARA E.I.R.L., Piura* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26770/Lara\\_GLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26770/Lara_GLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leyva, A., Cavazos, J., & Espejel, J. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1–21. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>

López, L., Parra, M., & Rubio, G. (2019). Management skills and their relationship with the sustainability of companies: Empirical case studies in Florencia and Ibagué (Colombia). *Espacios*, 40(11), 1–15. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf>

Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Habilidades gerenciales: Visión globalizada del proceso administrativo* (Ediciones de la U (ed.); Segunda).

Medina, G., (2019). *Las habilidades gerenciales y su influencia en la motivación laboral de PERUMOTOR H.G. S.A.C., Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1210/Medina-Supogloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mercedes, P., & Reátegui, N. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C., Calleria, Pucallpa [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. [http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/90/1/TESIS\\_Mercedes\\_Pineda\\_y\\_Nicole\\_Reátegui.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/90/1/TESIS_Mercedes_Pineda_y_Nicole_Reátegui.pdf)

- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Universidad de OXFORD (ed.); Primera).
- Neme, O., García, M., & Valderrama, A. (2021). Innovation Skill in MYPES collaborators. *Investigación Administrativa*, 50–1(1), 1–26.  
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.08>
- Pantoja, M., & Salazar, J. (2019). Stages of the administration: towards a systemic approach. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(87), 139–154.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Paredes, D. (2017). *Relación de las habilidades gerenciales en el proceso administrativo de las pequeñas y medianas empresas (pymes) dedicadas al comercio, México*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León].  
<http://eprints.uanl.mx/16996/1/1080291970.pdf>
- Pazmiño, A., Poma, M., Cárdenas, C., & Ordoñez, L. (2020). *Administración de Empresas: Elementos básicos* (Editorial Indo American Books (ed.); Primera).  
<http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Ramírez, G. (2018). *Las habilidades gerenciales y su influencia en los procesos administrativos de una institución en Piura* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49024/Ramírez\\_G-G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49024/Ramírez_G-G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, I. (2022). *Control interno y gestión administrativa del Proyecto Especial Chira Piura*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81683>
- Reyes, M. (2016). *Metodología de la investigación* (Editorial SEP (ed.); Sexta).



- Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Riofrío, A. (2020). *Habilidades gerenciales y nivel de ventas en los microempresarios que ofrecen Delivery ante la pandemia del COVID-19, Piura* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47539/Riofrío\\_JAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47539/Riofrío_JAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Servicios Académicos Intercontinentales S.L. (ed.); Segunda). <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Job satisfaction in administrative management. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1(2), 1510–1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Salgado, J., Guerrero, L., & Salgado, N. (2016). *Fundamentos de Administración* (Grupo Editorial Éxodo (ed.); Primera).
- Sánchez, M. (2016). *Administración* (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda).
- Sánchez, M. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* (Editorial CEP S.L. (ed.); Primera).
- Silva, E. (2021). Management skills in the organizational development of IT service companies, San Isidro. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 148–163. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.472>
- Soza, J., & Diaz, A. (2021). Effect of a management skills development program to optimize leadership styles. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9765–9778. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.1024](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1024)

Suriaga, M., & Gamboa, J. (2019). Current Management Skills. *Journal of Business Sciences*, 1(1), 1–16.  
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/5>

Uribe, J. (2019). *Habilidades gerenciales en los emprendimientos que sobreviven una exploración en catorce líderes antioqueños* [Tesis de posgrado, Universidad EAFIT].  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13887/JorgeMario\\_UribeMuriel\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13887/JorgeMario_UribeMuriel_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ventura, A. (2021). Administrative management and motivation in the production of a natural product company. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43–60.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>V1. Habilidades gerenciales</b>	De acuerdo con Pinto (2018) son aquellas habilidades tanto conceptuales, humanas y técnicas que el gerente de una empresa aplica efectivamente en la gestión de las actividades y recursos de una determinada empresa con el propósito de alcanzar las metas y objetivos organizacionales trazados.	Para la evaluación de las habilidades gerenciales, se aplicara un cuestionario al personal del área administrativa y operativa, así como una guía de entrevista al gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo.	Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad de creatividad e innovación</li> <li>- Habilidad de formulación estratégica</li> <li>- Habilidad de resolución de conflictos</li> </ul>	Ordinal
			Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad de integración laboral</li> <li>- Habilidad de trabajo en equipo</li> <li>- Habilidad de liderazgo laboral</li> </ul>	
			Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento tecnológico</li> <li>- Conocimiento de sistemas y equipos</li> <li>- Conocimiento en manuales y procedimiento interno</li> </ul>	
<b>V2. Proceso administrativo</b>	De acuerdo con Duque (2018) es el procedimiento administrativo basado en la planeación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa u organización en función a lograr las metas y objetivos organizacionales mediante la forma más efectiva posible.	Para la evaluación del proceso administrativo, se aplicara un cuestionario al personal del área administrativa y operativa, así como una guía de entrevista al gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal de Piura y Chiclayo.	Planeación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión y visión administrativa</li> <li>- Metas administrativas</li> <li>- Objetivos administrativos</li> </ul>	Ordinal
			Organización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Proceso de selección laboral</li> <li>- Funciones laborales</li> </ul>	
			Dirección administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación laboral</li> <li>- Compromiso laboral</li> <li>- Decisiones laborales</li> </ul>	
			Control administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación laboral</li> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Retroalimentación laboral</li> </ul>	

Elaborado por la autora.

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	Problema de investigación	Hipótesis de investigación	Objetivo de investigación	MÉTODO
	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	
Habilidades gerenciales y procesos administrativos en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Piura, 2022	<input type="checkbox"/> ¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?.	<input type="checkbox"/> Existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022.	<input type="checkbox"/> Determinar la relación de las habilidades gerenciales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022.	<b>Tipo y diseño de investigación</b> Aplicada, cualitativa y cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional  <b>Población y muestra</b> 43 colaboradores de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Piura  <b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta y cuestionario Entrevista y Guía de entrevista  <b>Análisis de datos</b> Se realizará un análisis de tipo correlacional para demostrar los objetivos y contrastar las hipótesis de la investigación.
	Problema específicos	Hipótesis específicos	Objetivos específicos	
	a) ¿Cómo las habilidades conceptuales se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?. b) ¿Cómo las habilidades humanas se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?. c) ¿Cómo las habilidades técnicas se relacionan con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?. d) ¿Cuáles son las habilidades más representativas que posee el gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?. e) ¿Cómo es el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022?.	a) Las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. b) Las habilidades humanas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. c) Las habilidades técnicas se relacionan significativamente con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022.	a) Establecer la relación de las habilidades conceptuales con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. b) Evaluar la relación de las habilidades humanas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. c) Analizar la relación de las habilidades técnicas con el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. d) Conocer las habilidades más representativas que posee el gerente en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022. e) Caracterizar el proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022.	

Elaborado por la autora.

### ANEXO 3

## SOLICITUD Y CARTA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA PUNTO NEGRO E.I.R.L.



**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

16, de Marzo de 2022

Señor  
Grte. Nagib Arbulu Riega  
Gerente de la Empresa  
Punto Negro E.I.R.L.  
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo, solicitarle el permiso para que la estudiante **Chueca Requena, Ingrid Giannina**, identificada con DNI. N° **72800297**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el X ciclo de la carrera profesional de **Administración**.

Para acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **Habilidades gerenciales y procesos administrativos en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Piura, 2022**.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se toman los resguardos necesarios para no inferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro particular y agradeciéndole el interés de su perdona en contribuir con los futuros profesionales.

Atentamente



Dr. Freddy William Castillo Palacios  
Escuela de Administración  
Facultad de Ciencias Empresariales

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

16, de Marzo de 2022

Señores  
Escuela de Administración de Empresas  
Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, **Dr. Freddy William Castillo Palacios**, identificado (a) con **DNI N° 02842237**, representante de la empresa / institución Universidad César Vallejo con el cargo de **Docente Universitario a Tiempo Completo en el campus UCV**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la estudiante: **Chueca Requena, Ingrid Giannina**.

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: **Habilidades gerenciales y procesos administrativos en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Piura, 2022.**

Si (  )

No (  )

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación.

Si (  )

No (  )

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



**PUNTO NEGRO E.I.R.L.**  
Nagib José Dominguez Arbulu Riega  
Gerente General

Nagib Arbulu Riega

Gerente de la Empresa Punto Negro E.I.R.L.

## ANEXO 4A

### CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LA EMPRESA PUNTO NEGRO E.I.R.L., SUCURSAL PIURA Y CHICLAYO.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado personal solicito su colaboración para la realización del presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; *“Habilidades gerenciales y procesos administrativos en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

#### I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

#### Consentimiento informado:

De manera voluntaria y autónoma, acepto responder el presente cuestionario:

Si ( ) No ( )

#### FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: HABILIDADES GERENCIALES	Escala de calificación				
	5	4	3	2	1
<b>HABILIDADES CONCEPTUALES</b>					
1. El gerente cuenta con la capacidad para crear nuevos métodos de trabajo que permitan agilizar el proceso comercial.					
2. El gerente ha innovado en los procesos de planificación y organizacionales de la empresa.					
3. El gerente formula y ejecuta estrategias necesarias ante situaciones de incertidumbre en la empresa.					
4. El gerente ha solucionado los conflictos laborales tanto en el área administrativa y operativa de la empresa.					
5. La solución de conflictos es una de las habilidades más representativas que posee el gerente.					
<b>HABILIDADES HUMANAS</b>	5	4	3	2	1
6. El gerente usualmente trata de integrar a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa.					
7. La capacidad que posee el gerente para fortalecer los lazos entre el personal de la empresa, es adecuada.					

8. El gerente agrupa en equipos de trabajo para facilitar el cumplimiento de los servicios a los clientes.					
9. El gerente trabaja en coordinación con los equipos de trabajo de las diferentes áreas de la empresa					
10. El gerente posee la capacidad para influir positivamente hacia los demás áreas de la empresa.					
11. La capacidad de liderazgo del gerente contribuye al desempeño eficiente de sus labores.					
<b>HABILIDADES TÉCNICAS</b>	5	4	3	2	1
12. El gerente conoce sobre la tecnología que se emplea en la empresa para los diferentes servicios.					
13. El gerente ha gestionado la inversión de tecnología para facilitar el soporte técnico de los servicios que se ofrecen.					
14. Los sistemas y equipos a disposición de la empresa, son de fácil utilización para el gerente.					
15. El gerente cuenta con un conocimiento óptimo de los manuales y procedimientos internos de la empresa.					
16. El gerente transfiere su conocimiento a todo el personal sobre los procedimientos administrativos que deben realizar.					
<b>VARIABLE II: PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	<i>Escala de calificación</i>				
<b>PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	5	4	3	2	1
17. El gerente ha promovido su conocimiento respecto a la misión y visión administrativa de la empresa.					
18. El gerente le instruye sobre la ruta administrativa, operativa y organizacional que se desea lograr.					
19. El gerente ha establecido metas claras que desea alcanzar en las diferentes áreas de la empresa.					
20. El gerente compara las metas obtenidas respecto a las alcanzadas en cada servicio ofrecido.					
21. Mediante la capacidad de planificación del gerente ha cumplido con alcanzar los objetivos organizacionales.					
<b>ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	5	4	3	2	1
22. El gerente contribuye a la estructuración organizacional de la empresa respecto a los competencias y roles laborales.					
23. El gerente ha promovido el conocimiento estructural del organigrama de la empresa.					
24. El gerente contribuye a la adecuada selección laboral de los diferentes colaboradores del área operativa.					
25. El gerente conoce las funciones más relevantes de cada uno de su personal del área administrativa y operativa.					
26. El gerente en ocasiones acompaña a las labores del personal operativo para el adecuado cumplimiento de sus funciones.					
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	5	4	3	2	1
27. El gerente muestra una comunicación asertiva con todo el personal y clientes que frecuentan en la empresa.					
28. Está de acuerdo con la escucha activa y la recepción del mensaje que transmite el gerente de la empresa.					



29. El gerente ha realizado reuniones y anuncios que han permitido fortalecer el compromiso del personal.					
30. Se siente comprometido en sus labores con los incentivos que promueve el gerente de la empresa.					
31. El gerente cuenta con la capacidad para tomar decisiones con el menor riesgo posible.					
<b>CONTROL ADMINISTRATIVA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
32. El gerente de manera trimestral evalúa el rendimiento del personal de las diferentes áreas de la empresa.					
33. Considera necesario que el gerente valore el desenvolvimiento del personal de la empresa.					
34. El gerente toma acciones correctivas ante algún problema generado en el proceso administrativo.					
35. Considera que el gerente tiene la capacidad para poder corregir los procesos administrativos.					
36. El gerente conjuntamente con el administrador desarrolla actividades de retroalimentación laboral.					
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>					
a. Sexo: M ( ) F ( )					
b. Edad: 20 - 29 ( ) 30 – 39 ( ) 40 – 49 ( ) 50 – 69 ( )					
c. Grado de instrucción: Post grado ( ) Superior Universitario ( ) Técnico ( ) Secundaria ( )					

## ANEXO 4B

### GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA PUNTO NEGRO E.I.R.L., SUCURSAL PIURA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente guía de entrevista es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: *“Habilidades gerenciales y procesos administrativos en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

#### Consentimiento informado:

De manera voluntaria y autónoma, acepto responder la presente entrevista:

Si ( X )      No (   )

#### I. ASPECTO GENERAL

ENTREVISTADOR (A): Chueca Requena, Ingrid  
Giannina

FECHA: 06/05/2022

ENTREVISTADO (A): Arbulu Riega, Nagib

TIEMPO: 2 horas

#### FICHA DE ENTREVISTA

#### VARIABLE I: HABILIDADES GERENCIALES

1. ¿Cómo utiliza su capacidad de innovación y creatividad en la empresa? ¿Explique?

La capacidad de innovación y creativa se utiliza en ocasiones para poder generar nuevas ideas para poder ofrecer un mejor servicio al cliente respecto a la fumigación, pintado, limpieza, drywall y otros en general como limpieza de edificios e instalaciones industriales, mediante la participación del personal en cada proceso operativo y administrativo que conlleva al crecimiento de la empresa, sin embargo es necesario emplear acciones de innovación para proporcionar una mejor competitividad en el sector.

2. ¿Cuenta con la capacidad de formular estrategias y solucionar conflictos en situaciones de incertidumbre? ¿Explique?

En base a esta capacidad, es usual aplicar estrategias y alternativas de soluciones para poder atender algún conflicto donde efectivamente requiere de su atención, por ejemplo, en temas tributarios, financieros, operativos y principalmente administrativo debido que son los aspectos donde requiere una mejor implicancia, a pesar que efectivamente no siempre se ha solucionado de manera óptima, pero se ha logrado reducir los riesgos de manera consistente.

3. ¿De qué manera ha fortalecido su capacidad de integración y trabajo en equipo? ¿Explique?

En cuanto a la capacidad para poder integrar al personal y permitir su cooperación conjunta, parte de la política de la empresa está asociado con permitir que todo el personal de las diferentes áreas y sucursales se puedan adaptar, compartiendo roles y funciones que generen un impacto favorable en el servicio. Debido a la situación de recuperación económica producto del estado de emergencia se ha dejado a un lado las actividades y charlas de orientación que permita la integración laboral, lo que ha conducido en ocasiones diferencias para la formación de equipos de trabajo, pero está tomando acciones pertinentes.

4. ¿Considera que tiene la capacidad para influir en el personal de la empresa? ¿Explique?

Dispone de la capacidad de influir, puesto que es necesario para asumir las funciones como gerente que se basa a ser el líder de la empresa y guía a toda la organización hacia el camino ideal y necesario para su crecimiento.

5. ¿Cuenta con un adecuado conocimiento técnico en base a su experiencia y formación? ¿Explique?

Efectivamente con gerente, antes y durante asumir el puesto, he podido desenvolverse en muchas áreas y sobre todo garantizar la estabilidad de la empresa, así como garantizar la parte financiera de muchas de ellas, a través de decisiones de riesgo. Respecto a la formación, considero la disposición de la información y conocimiento necesario para poder controlar las actividades, servicios y acciones estructurales de la empresa.

#### **VARIABLE II: PROCESO ADMINISTRATIVO**

6. ¿De qué manera ha contribuido en promover el conocimiento de la misión y visión de la empresa? ¿Explique?

Es un punto clave para el adecuado desarrollo de la empresa, sin embargo como parte de la gerencia, no se ha promovido efectivamente la misión y visión de la empresa hacia el personal principalmente operativo, por lo que parte de ellos quizás no muestran un compromiso sobre los lineamientos administrativos, teniendo en cuenta esta situación para poder aplicar acciones inmediatas ante los servicios para que el personal puedan conocer lo que se desea ser a un futuro y no solo desde el enfoque de la empresa sino también del personal y entorno.

7. ¿Cómo su capacidad ha permitido el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa? ¿Explique?

A lo largo de la gestión o administración de la empresa, casi siempre se plantean metas y objetivos reales sobre los servicios que se ofrecen, puesto que hay clientes que nos indican el tipo de servicio y principalmente el tiempo, permitiendo establecer acciones necesarias que conlleven a su logro. Por el contrario, hay posibilidades que se generen imprevistos de manera operativa y conduce al incumplimiento, es un punto donde en ocasiones se ha tomado la decisión teniendo en cuenta la participación del personal, para que el cliente reciba un servicio de calidad, se podría indicar que, de 10 servicios ofrecidos, 3 en ocasiones reflejan están limitaciones respecto a su meta deseado.

8. ¿Ha contribuido a la estructuración y proceso de selección de la empresa? ¿Explique?

Si he contribuido a la estructuración o proceso de reclutamiento del recurso humano de la empresa, siempre es necesario generar un apoyo y respaldo al responsable de la contratación del personal, a pesar que es un proceso continuo y evaluativo, se ha logrado obtener personal competente y capaz de poder asumir retos y contribuir al crecimiento de la empresa.

9. ¿Constantemente se mantiene informado sobre las funciones que realiza el personal de la empresa? ¿Por qué?

Respecto a las funciones que realiza la empresa, debido al alto requerimiento de la gerencia en las actividades críticas de la empresa, usualmente no se ha potenciado o difundido información sobre sus funciones, pero el personal debe conocer dicha funciones, responsabilidades, tareas o actividades que debe cumplir. Sin embargo, esto también ha generado problemas debido que algunos trabajadores no tienen en cuenta los servicios que deben realizar, por falta de organización y responsabilidad laboral.

10. ¿Cuenta con la capacidad para direccionar la empresa mediante una adecuada comunicación? ¿Explique?

Si, en basa al direccionamiento casi siempre se trata de generar una mayor interacción con el personal, sobre el ámbito laboral mediante sus dudas, reclamos y sugerencias que esta principalmente asociado con los horarios de trabajo, remuneraciones, beneficios y otros aspectos que en ocasiones se tiene en cuenta, predominando un ambiente comunicativo, pero también es necesario explicar que como cualquier empresa existen algunos problemas entre el personal de las diferentes áreas que ha repercutido en una comunicación más efectiva.

11. ¿Ha lo largo de su cargo como gerente ha promovido el compromiso laboral y ha tomado decisiones acertadas? ¿Explique?

Si, en gran parte de las actividades laboral, se ha promovido la importancia del compromiso laboral, para su logro se ha permitido motivarlos y entusiasmarlos sobre la identidad de la empresa, generando no solo un vínculo laboral sino también emocional hacia el cumplimiento de los objetos de las empresa, pero siempre hay trabajadores que producto a otras oportunidades o conductas no muestran interés de ser de la empresa un líder en el sector, pero poco a poco se está contribuyente a su mejoramiento.

12. ¿Considera importante la evaluación del personal que labora en la empresa? ¿Por qué?

Es importante y necesario, aunque en la empresa usualmente no se evalúa al personal en cuanto a su rendimiento de cada uno, sin embargo se tiene un conocimiento claro sobre los resultados finales, que comprende la realización del servicio que ofrece la empresa, logrando tomar acciones ante un punto crítico o problema que pueda suscitarse.

13. ¿Ha desarrollado talleres de retroalimentación para tomar acciones correctivas ante los resultados obtenidos en la empresa? ¿Explique?

Pocas veces se han tomado acciones correctivas, pero talleres de retroalimentación usualmente no se ha empleado esta herramienta administrativa, pero cuando se detecta algún problema laboral, se ha comunicado con el personal o área, efectuándose un llamada de atención u orientación para cumplir con los lineamientos administrativos.

*Muchas gracias por su participación...*

**ANEXO 5**  
**MATRIZ DE INSTRUMENTOS**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
<b>VI. Habilidades gerenciales</b>	Habilidades conceptuales	X1.1	- Habilidad de creatividad e innovación	02	1. El gerente cuenta con la capacidad para crear nuevos métodos de trabajo que permitan agilizar el proceso comercial.
					2. El gerente ha innovado en los procesos de planificación y organizacionales de la empresa.
		X1.2	- Habilidad de formulación estratégica	01	3. El gerente formula y ejecuta estrategias necesarias ante situaciones de incertidumbre en la empresa.
		X1.3	- Habilidad de resolución de conflictos	02	4. El gerente ha solucionado los conflictos laborales tanto en el área administrativa y operativa de la empresa.
					5. La solución de conflictos es una de las habilidades más representativas que posee el gerente.
	Habilidades humanas	X1.4	- Habilidad de integración laboral	02	6. El gerente usualmente trata de integrar a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa.
					7. La capacidad que posee el gerente para fortalecer los lazos entre el personal de la empresa, es adecuada.
		X1.5	- Habilidad de trabajo en equipo	02	8. El gerente agrupa en equipos de trabajo para facilitar el cumplimiento de los servicios a los clientes.
					9. El gerente trabaja en coordinación con los equipos de trabajo de las diferentes áreas de la empresa
		X1.6	- Habilidad de liderazgo laboral	02	10. El gerente posee la capacidad para influir positivamente hacia los demás áreas de la empresa.
					11. La capacidad de liderazgo del gerente contribuye al desempeño eficiente de sus labores.
	Habilidades técnicas	X1.7	- Cponocimiento tecnologico	02	12. El gerente conoce sobre la tecnología que se emplea en la empresa para los diferentes servicios.
					13. El gerente ha gestionado la inversión de tecnología para facilitar el soporte técnico de los servicios que se ofrecen.
		X1.8	- Conocimiento de sistemas y equipos	01	14. Los sistemas y equipos a disposición de la empresa, son de fácil utilización para el gerente.
		X1.9	- Conocimiento en manuales y procedimientos internos	02	15. El gerente cuenta con un conocimiento óptimo de los manuales y procedimientos internos de la empresa.
			16. El gerente transfiere su conocimiento a todo el personal sobre los procedimientos administrativos que deben realizar.		

<b>VII. Proceso administrativo</b>	Planeación administrativa	Y1.1	- Misión y visión administrativa	01	17. El gerente ha promovido su conocimiento respecto a la misión y visión administrativa de la empresa.
		Y1.2	- Metas administrativas	02	18. El gerente le instruye sobre la ruta administrativa, operativa y organizacional que se desea lograr. 19. El gerente ha establecido metas claras que desea alcanzar en las diferentes áreas de la empresa.
		Y1.3	- Objetivos administrativos	02	20. El gerente compara las metas obtenidas respecto a las alcanzadas en cada servicio ofrecido. 21. Mediante la capacidad de planificación del gerente ha cumplido con alcanzar los objetivos organizacionales.
	Organización administrativa	Y1.4	- Estructura organizacional	02	22. El gerente contribuye a la estructuración organizacional de la empresa respecto a los competencias y roles laborales. 23. El gerente ha promovido el conocimiento estructural del organigrama de la empresa.
		Y1.5	- Proceso de selección laboral	01	24. El gerente contribuye a la adecuada selección laboral de los diferentes colaboradores del área operativa.
		Y1.6	- Funciones laborales	02	25. El gerente conoce las funciones más relevantes de cada uno de su personal del área administrativa y operativa. 26. El gerente acompaña en ocasiones a las labores del personal operativo para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
	Dirección administrativa	Y1.7	- Comunicación laboral	02	27. El gerente muestra una comunicación asertiva con todo el personal y clientes que frecuentan en la empresa. 28. Está de acuerdo con la escucha activa y la recepción del mensaje que transmite el gerente de la empresa.
		Y1.8	- Compromiso laboral	02	29. El gerente ha realizado reuniones y anuncios que han permitido fortalecer el compromiso del personal. 30. Se siente comprometido en sus labores con los incentivos que promueve el gerente de la empresa.
		Y1.9	- Decisiones laborales	01	31. El gerente cuenta con la capacidad para tomar decisiones con el menor riesgo posible.
	Control administrativo	Y1.10	- Evaluación laboral	02	32. El gerente de manera trimestral evalúa el rendimiento del personal de las diferentes áreas de la empresa. 33. Considera necesario que el gerente valore el desenvolvimiento del personal de la empresa.
		Y1.11	- Acciones correctivas	02	34. El gerente toma acciones correctivas ante algún problema generado en el proceso administrativo. 35. Considera que el gerente tiene la capacidad para poder corregir los procesos administrativos.
		Y1.12	- Retroalimentación laboral	01	36. El gerente conjuntamente con el administrador desarrolla actividades de retroalimentación laboral.

Elaborado por la autora.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO B: GUÍA DE ENTREVISTA	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VI. Habilidades gerenciales	Habilidades conceptuales	X1.1	- Habilidad de creatividad e innovación	01	1. ¿Cómo utiliza su capacidad de innovación y creatividad en la empresa? ¿Explique?
		X1.2	- Habilidad de formulación estratégica	01	2. ¿Cuenta con la capacidad de formular estrategias y solución conflictos en situaciones de incertidumbre? ¿Explique?
		X1.3	- Habilidad de resolución de conflictos		
	Habilidades humanas	X1.4	- Habilidad de integración laboral	01	3. ¿De qué manera ha fortalecido su capacidad de integración y trabajo en equipo? ¿Explique?
		X1.5	- Habilidad de trabajo en equipo	01	4. ¿De qué manera ha fortalecido su capacidad de integración y trabajo en equipo? ¿Explique?
		X1.6	- Habilidad de liderazgo laboral		
	Habilidades técnicas	X1.7	- Conocimiento tecnológico	01	5. ¿Cuenta con un adecuado conocimiento técnico en base a su experiencia y formación? ¿Explique?
		X1.8	- Conocimiento de sistemas y equipos		
		X1.9	- Conocimiento en manuales y procedimientos internos		
VII. Proceso administrativo	Planeación administrativa	Y1.1	- Misión y visión administrativa	01	6. ¿De qué manera ha contribuido en promover el conocimiento de la misión y visión de la empresa? ¿Explique?
		Y1.2	- Metas administrativas	01	7. ¿Cómo su capacidad ha permitido el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa? ¿Explique?
		Y1.3	- Objetivos administrativos		
	Organización administrativa	Y1.4	- Estructura organizacional	01	8. ¿Ha contribuido a la estructuración y proceso de selección de la empresa? ¿Explique?
		Y1.5	- Proceso de selección laboral		
		Y1.6	- Funciones laborales	01	9. ¿Ha contribuido a la estructuración y proceso de selección de la empresa? ¿Explique?
	Dirección administrativa	Y1.7	- Comunicación laboral	01	10. ¿Cuenta con la capacidad para direccionar la empresa mediante una adecuada comunicación? ¿Explique?
		Y1.8	- Compromiso laboral	01	11. ¿Ha lo largo de su cargo como gerente ha promovido el compromiso laboral y ha tomado decisiones acertadas? ¿Explique?
		Y1.9	- Decisiones laborales		
	Control administrativo	Y1.10	- Evaluación laboral	01	12. ¿Considera importante la evaluación del personal que labora en la empresa? ¿Por qué?
		Y1.11	- Acciones correctivas	01	13. ¿Ha desarrollado talleres de retroalimentación para tomar acciones correctivas ante los resultados obtenidos en la empresa? ¿Explique?
		Y1.12	- Retroalimentación laboral		

Elaborado por la autora.



## ANEXO 6

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad : Administración  
E-mail : cgomez@ucv.edu.pe

**“HABILIDADES GERENCIALES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA PUNTO NEGRO E.I.R.L.,  
SUCURSAL PIURA Y CHICLAYO, 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco Alejandro Ramos Flores con DNI 32982571, Dr. en Administración, con CLAD N°04735, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Parcial en la unidad de Post Grado - UCV Campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de Abril del Dos mil Veintidós.




Dr. : Francisco Alejandro Ramos Flores  
 DNI : 32982571  
 Especialidad : Licenciado en Administración  
 E-mail : [framosf@ucvvirtual.edu.pe](mailto:framosf@ucvvirtual.edu.pe)



**"HABILIDADES GERENCIALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN  
LA EMPRESA PUNTO NEGRO E.I.R.L., SUCURSAL PIURA Y  
CHICLAYO, 2022"**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		90			





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.


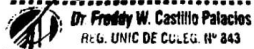
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario para los colaboradores de la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de abril del 2022

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



**" HABILIDADES GERENCIALES Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN  
LA EMPRESA PUNTO NEGRO E.I.R.L., SUCURSAL PIURA Y  
CHICLAYO, 2022"**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**


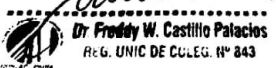
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		86			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		86			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		86			



8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				<b>86</b>						
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							<b>86</b>			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente.

Piura, 09 de abril del 2022.

  
-----  


Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe)

## ANEXO 7

### VALIDACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Chueca Requena, Ingrid Giannina
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Habilidades gerenciales y proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Punto Negro E.I.R.L.
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder Richardson ( )
		Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	27/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 encuestas

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,895</b>
------------------------------------	--------------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de **HABILIDADES GERENCIALES**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 89.5%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



**Mg. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 COBPE 1102

**I. DATOS INFORMATIVOS**

<b>1.1. ESTUDIANTES</b>	:	Chueca Requena, Ingrid Giannina
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	Habilidades gerenciales y proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Punto Negro E.I.R.L.
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20 Kuder Richardson</i> ( )
		<i>Alfa de Cronbach</i> (X)
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	27/04/2022
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	20 encuestas

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,897</b>
------------------------------------	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de **PROCESO ADMINISTRATIVO**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 89.7%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.

  
 Mg. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE 1102

## ANEXO 8

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del proyecto de Investigación:**

**Autora:** Chueca Requena, Ingrid Giannina

**Escuela profesional:** Administración.

**Lugar de desarrollo del proyecto:** Piura y Chiclayo, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Dr. Freddy William Castillo  
Palacios  
Presidente del CEI FACEM

## **ANEXO 9**

### **DICTAMEN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **DICTAMENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de FACEM, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Habilidades gerenciales y proceso administrativo en la Empresa Punto Negro E.I.R.L., Sucursal Piura y Chiclayo, 2022”, presentado por los autora Chueca Requena, Ingrid Giannina, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (X) observado ( ) desfavorable ( ).

Piura, ... de ..... de 2022



---

**Dr. Freddy William Castillo Palacios**  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Programa Académico de Administración**