



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Gestión administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de
Amaretto RCA EIRL, Piura 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Arqueros Franco, Marcos Bryan (orcid.org/0000-0002-4300-7734)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y salud, por darme la fortaleza de seguir luchando y esforzándome para poder culminar mi carrera universitaria con éxito. Agradecer a mi madre, que es mi ejemplo de perseverancia, esfuerzo y ganas de salir adelante, es la persona que me da ánimos para lograr mis metas en la vida, a mis hermanos que me ayudan a crecer y mejorar constantemente, también a mi abuelita, quien me motiva a pesar de la distancia.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios

A mi familia

A mis amigos que han influido en mi
carrera profesional

A la Universidad César Vallejo

A mis docentes, por su paciencia y
su sabiduría, nada hubiera sido
posible sin ellos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA EMPRESA AMARETTO RCA EIRL, PIURA 2023", cuyo autor es ARQUEROS FRANCO MARCOS BRYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 13-12- 2023 09:20:58

Código documento Trilce: TRI - 0679439



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARQUEROS FRANCO MARCOS BRYAN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA EMPRESA AMARETTO RCA EIRL, PIURA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ARQUEROS FRANCO MARCOS BRYAN DNI: 73028247 ORCID: 0000-0002-4300-7734	Firmado electrónicamente por: MARCOSFRANCO el 20-01-2024 16:35:24

Código documento Trilce: INV - 1460548

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento de recolección de datos	19
3.6. Método de análisis de datos	20A
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de Instrumentos por juicio de expertoss.....	18
Tabla 2 Confiabilidad de Instrumentos.....	19
Tabla 3 Resultados descriptivos de la dimensión planificación y la variable eficiencia operativa.....	21
Tabla 4 Correlación de Spearman de la dimensión planificación y la variable eficiencia operativa.....	22
Tabla 5 Resultados descriptivos de la dimensión Organización y variable eficiencia operativa.....	23
Tabla 6 Correlación de Spearman la dimensión organización y la variable eficiencia operativa.....	24
Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión Dirección y variable eficiencia operativa.....	25
Tabla 8 Correlación de Spearman de la dimensión dirección y la variable eficiencia operativa.....	26
Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión Control y variable eficiencia operativa.....	27
Tabla 10 Correlación de Spearman de la dimensión control y la variable eficiencia operativa.....	28
Tabla 11 Resultados Descriptivos de las variablesa mediante prueba de Normalidades	29
Tabla 12 Correlación de Spearman de la Hipótesis Generales.....	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Analizar la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023. La metodología empleada fue tipo de investigación aplicada, correlacional causal, enfoque mixto, no experimental con corte transversal. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista. La población estuvo compuesta por 40 trabajadores de la empresa. Como resultado se obtiene un nivel de significancia de 0.000 (Datos son paramétricos) y la variable dependiente Eficiencia operativa es de 0.000 (Datos no paramétricos), por otro lado, se aplica la prueba de Shapiro-Wilk en base a que la muestra es menor o igual 50, aplicándose toda vez que la muestra es de 40 trabajadores de una empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023. En base al objetivo específico general, se obtiene Rho 0, lo que significa una correlación positiva muy alta, es decir que gestión administrativa influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L., Piura 2023.

Palabras clave: Gestión administrativa, eficiencia operativa, planificación, organización

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the influence of administrative management on operational efficiency in the company Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023. The methodology used was an applied research type, causal correlational, mixed approach, non-experimental, with a cross-sectional cut. The tools used for data collection were the survey and the interview. The population was made up of 40 workers of the company. As a result, a significance level of 0.000 is obtained (the data are parametric) and the dependent variable operational efficiency is 0.000 (the other parametric data) On the other hand, the Shapiro-Wilk test is applied on the basis that the sample is less than or equal to 50, being applied whenever the sample is 40 workers of a company, Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023. It is concluded that administrative management has a significant relationship with operational efficiency, whose representation of Rho 0.901 and Sig = 0.000 after evaluating the operational efficiency of Amaretto RCA EIRL, based on the general specific objective, Rho 0 is obtained, which means a very high positive correlation, meaning that administrative management significantly influences the operational efficiency of the Amaretto RCA company. E.I.R.L, Piura 2023

Keywords: Administrative management, operational efficiency, planning, organization

:

I. INTRODUCCIÓN

Todas las empresas tienen una gestión que involucra todos los campos que se fueron usados para el óptimo desarrollo de la organización y tienen un orden predeterminado con respecto a las metas deseadas en un periodo de tiempo establecido. Para que todo sea coherente y puedan hacerle un seguimiento a las tareas que desempeñan los colaboradores se pone en práctica los conceptos adquiridos por los que siempre están un paso más adelante, ejecutar y poner en marcha los conceptos que se estudian en diferentes fuentes de información. La economía de Colombia y en general la de Latino América está pasando por una crisis de recesión que conlleva al quiebre de múltiples empresas en diferentes rubros en los cuales se desarrollan. Por muchos factores externos a la empresa, uno de los países que más está siendo afectado es Colombia. La ciudad de Cali se ha visto perjudicada por este proceso que va en un incremento preocupante de la tasa de desempleo. A pesar de que los efectos de la crisis tienen sentido en todas las empresas, las más afectadas son las organizaciones pequeñas y medianas que no cuentan con medios para poder implementar programas de automatización para mejorar los procesos que les permitan sobrevivir (Suarez, 2017).

En el ámbito internacional, Salazar et al. (2018) considera que la vigilancia en la ciudad de Quito se desenvuelve en los centros de comidas y bebidas ciertas actividades fundamentales que reflejan la rutina diaria de una organización y revisten una importancia crucial. De la misma manera, Chávez et al. (2020) que, para alcanzar incrementar los costos de producción, acceder a nuevas tecnologías y mejorar sus procesos y, para lograr el éxito una gestión administrativa competente de la empresa, es de suma relevancia para promover el sector agropecuario eficiente y altamente competitivo. Por ello, González (2020) considera que la alta gerencia está a cargo de la supervisión de las diferentes operaciones dentro de la empresa, por ello aseguran que los recursos que utilicen sean de manera eficiente. Asimismo, considera que tener adecuadamente ordenados los procesos administrativos tienen un carácter sistemático en donde se desarrollen las actividades a fin de lograr los objetivos (Mendoza, 2017). En tanto, lograr satisfacer a los usuarios permite tener un indicador esencial en la que se puede medir la

atención de los clientes, en cuanto se refiere a obtener la respuesta rápida de los usuarios (Febres, 2020).

En el ámbito nacional, Leal & Quispe (2018) manifiesta que en un centro médico existe precariedad en sus instalaciones en instauración, y este es un motivo por el cual ofrecen una paupérrima eficiencia operativa en la atención al cliente y no solo al personal que trabaja en dichos establecimientos. Del mismo modo, Bao et al. (2020) expresa que la evaluación de la operatividad de las actividades para brindar una calidad del servicio puesto que se ha observado problemas asociados con su producción y recepción simultánea; no obstante, la mayoría de las experiencias coinciden en conceptualizarlas a partir del grado y dirección, de la diferencia entre la experiencia y apreciación que tiene el cliente, de que tan buena o mala es el servicio que ha recibido y la gestión administrativa. Asimismo, Saavedra & Delgado (2020) considera que la deficiente satisfacción en los colaboradores de una manera inadecuada no permite que se desarrollen profesionalmente lo que se ve en que satisfactoria o insatisfactoria es la experiencia que se lleva el cliente, por ese motivo las instituciones se ven motivadas a emplear una correcta gestión administrativa, con políticas transparentes dirigidas a minimizar el porcentaje de poca satisfacción en el trabajo, de esa forma mejorar el rendimiento de los trabajadores.

En el ámbito local, la empresa Amaretto RCA E.I.R.L. es una empresa que se encuentra en la ciudad de Piura, se desarrolla en el rubro de discoteca y licorería ofreciendo el entretenimiento a personas mayores de edad los fines de semana, caracterizándose por su excelente atención al cliente, el cual se tiene como referencia vital cuando se elige el servicio de una empresa. En la que se ha podido observar que los procedimientos administrativos no se vienen ejecutando de una manera adecuada puesto que existen muchas carencias y fallas en los trámites administrativos lo que ha ocasionado en la influencia en la eficiencia operativa de la mencionada empresa a investigar.

Es por ello que en el sector de bares y discotecas está tocando su punto más bajo desde la pandemia. El año pasado se logró una recuperación del 90-95 por

ciento, que incluye no solo las ventas registradas, sino también los empleos útiles para la población. Sin embargo, la incertidumbre en torno a 2023 preocupa a los comerciantes del sector, así como la inflación y la subida del dólar, han afectado directamente el presupuesto de los productos traídos del extranjero y también se refleja en la disminución de las ventas, incrementando su precio entre 10% y 30%. En consecuencia, la empresa Amaretto tuvo que ajustar presupuestos y cambiar los precios de su carta o retirar del mercado algunos productos, debido a esto se ha venido presentando un ligero estancamiento en el inventario afectando directamente las ventas, de continuar así lamentablemente saldría del mercado ocasionando pérdida irremediables, así como despidos del personal, salvo que se aplique una inyección de dinero para mejorar la administración en los procedimientos para elevar los resultados alcanzando los niveles de crecimiento.

Por lo tanto, el problema general se planteó: ¿cuál es la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa de Amaretto RCA EIRL, Piura 2023? Además, los problemas específicos: (a) ¿de qué manera influye la planificación en la eficiencia operativa que tiene la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023? (b) ¿cómo la organización influye en la eficiencia de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023? (c) ¿cómo influye la dirección con la eficiencia de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023? (d) ¿de qué manera el control influye en la eficiencia operativa de Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023?

Asimismo, Blanco y Villalpando (2018) indican que la ejecución de una solución ayuda a la resolución del problema presente o, como mínimo, plantea estrategias que, al ser implementadas justifica la investigación previa a la solución que hubo, brindando recomendaciones encaminadas a mejorar la eficiencia operativa mediante la mejora e incorporación de estrategias de gestión administrativa. Por lo tanto, Hernández et al. (2018) indican que cada investigación debe poseer un grado de importancia social, buscando ser significativa para la sociedad y manifestando su potencial impacto o influencia en la comunidad, la justificación social de este trabajo es que existe la necesidad de comprender la igualdad que hay entre la gestión administrativa para ser eficientes en la operación en las organizaciones.

Por último, Baena (2017) argumenta que en una investigación es esencial justificar si será posible recuperar la inversión realizada durante su desarrollo; esta investigación se justifica de carácter económico, por lo que las empresas van a lograr una eficiencia operativa mediante los distintos instrumentos que la gestión administrativa tiene, el analizar y comprender la posición en la que está.

En base en ello, el estudio aborda como objetivo general: Analizar la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023, y como objetivos específicos: (a) identificar la influencia de la planificación en la eficiencia operativa de Amaretto RCA. E.I.R.L., Piura 2023; (b) medir la influencia de la organización en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023; (c) determinar la influencia de dirección en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023; (d) medir la influencia del control en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023.

Finalmente, la investigación presenta una hipótesis general: la gestión administrativa influye significativamente la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023, asimismo, las hipótesis específicas son: (a) la planificación influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L., Piura 2023, (b) la organización influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023, (c) la dirección influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023, (d) el control influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Bravo (2021), cuyo objetivo general fue analizar la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo del Cantón Manta. Con los enfoques metodológicos cuantitativos, mixto, correlacional e inductivo. Asimismo, se aplicaron técnicas fundamentales como la encuesta y la entrevista. Para llevar a cabo este proceso, se tomó como punto de referencia una muestra de 306 clientes, que son aquellos que suelen visitar con regularidad el sector en cuestión. Se concluyó que la gestión administrativa de restaurantes que están situados en la parroquia de San Lorenzo, en Manta, ha sido mayoritariamente informal y no profesional. Esto se debe a que varios de estos negocios de comida están operados por familias que buscan asegurar su alimentación. Asimismo, Basantes & Espinoza (2019), con el propósito general de determinar la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino, etapa 2018. La metodología aplicada fue investigación descriptiva, diseño no experimental. La población de estudio fue interna (8 personas) y externas fueron 96 personas.

The techniques employed were the interview, the interview and the interview. La conclusión es que los procesos de gestión son fundamentales en la ejecución óptima de las actividades laborales diarias y el bienestar general del consumidor. Adicional a eso, se logró la aceptación de clientes y les da la oportunidad de que el índice de fidelización es elevado.

Rico (2019), el cual tuvo como objetivo general hacer la primera apreciación del Sistema de Gestión del Departamento de Trámites administrativos del Gobierno de Andorra. Se usó la metodología correlacional, aplicada con enfoque cuantitativo, así como diseño no correlacional con corte transversal. El análisis que se empleó logró identificar oportunidades y puntos fuertes específicos para mejorar el sistema del área de trámites. A partir del trabajo expuesto se formula una propuesta más amplia que engloba distintas etapas del proceso de mejora continua aplicado a la administración pública en los micro estados. De la misma manera Berrera (2020) la cual tuvo como objetivo general fundamentar los beneficios en la eficiencia

operativa y rentabilidad causados por la ejecución del Marco de Control Interno. Es una investigación descriptiva, cuantitativa en 180 colaboradores donde aplicaron encuestas a una población de para precisar los principales fundamentos teóricos. Se concluyó que uno de los roles más importantes dentro de las empresas es el sistema de control interno; esto asegura el cumplimiento de las metas del negocio, y un punto vital es la eficiencia operativa, la cual tiene una relevancia para que el negocio sea más sustentable dentro del rubro y dar la talla ante los estándares del mercado. Siempre se busca el crecimiento continuo y promover su permanencia en el entorno en el cual se desarrollan

En el ámbito nacional, Huamán (2020), cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto De Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto, 2019. El enfoque metodológico que se usó en esta investigación fue correlacional-causal, con un diseño no experimental y un enfoque transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 15 trabajadores que desempeñaban diferentes roles en el restaurante, así como 350 clientes recurrentes. Entre los instrumentos empleados, se incluyeron dos cuestionarios dirigidos a los trabajadores y uno dirigido a los comensales, además de una guía de entrevista con el gerente del restaurante. Esta última resultó crucial para identificar la problemática que tenía relación con la gestión administrativa y la ventaja competitiva de dicho restaurante. La investigación arrojó como resultado que tanto la gestión administrativa como la ventaja competitiva del restaurante tuvieron una calificación regular. Se concluyó que los procesos administrativos en el restaurante no se están llevando a cabo de manera adecuada, lo que ha tenido un impacto negativo en su ventaja competitiva. A pesar de que se observaron varios factores diferenciales que aportaban un valor añadido en comparación con la competencia.

De la misma manera Salazar & Suarez (2021), cuyo objetivo fue determinar de qué forma la unidad de estudio tiene relación con la gestión de satisfacción del cliente. La investigación se realizó con los estándares de un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, no experimental de corte transaccional o transversal. Se usó el cuestionario para recaudar información, uno para la variable gestión administrativa y otro para la variable satisfacción del cliente. Se pudo ver

gracias a los resultados que existe relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del cliente, dado el valor del coeficiente de Pearson = ,490** se indica una moderada correlación, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,003$ menor que 0,05. Gracias a los objetivos planteados sobre la gestión administrativa de una cooperativa de crédito y ahorro; con la búsqueda de objetivos para identificar el nivel de satisfacción de los clientes de la cooperativa, se comprueba estadísticamente que sí existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes.

De la misma manera, Asto (2019) cuyo objetivo general fue describir la implementación y su incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nuevo Chimbote, 2017. La metodología utilizada en este estudio fue descriptiva y no experimental, con un enfoque cuantitativo correlacional, no experimental, usando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En relación a las conclusiones obtenidas, se destacó la importancia fundamental de la implementación del control interno, ya que su influencia permitió identificar deficiencias en la gestión administrativa. Esta mejora en la gestión condujo a la obtención de mayor eficiencia, eficacia, transparencia, lo que a su vez facilitó el logro de los objetivos establecidos y proyecciones trazadas.

Asimismo, Alva (2021) describe la influencia del control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo's E.I.R.L-2019, para la cual la investigación llevada a cabo se clasificó como descriptiva, de diseño transversal y no experimental. La principal técnica usada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario. La población de estudio fue el restaurante Chifa Hugo's, compuesta por 45 empleados. Se seleccionó una muestra representativa de 8 empleados del área administrativa. En cuanto a las conclusiones, se evidenció que el 62% de los encuestados considera que en la empresa no hay una cultura de control. Además, el 100% que participó indicó que nunca o casi nunca se hace un chequeo y examen de aquellos riesgos que pueden ocurrir.

Para Escaffi (2021), con el propósito fue crear una relación entre la dirección ejecutiva y la dirección ejecutiva. La investigación que se realizó fue descriptiva-correlativa. Se incluyeron 49 participantes de una selección del distrito. La

herramienta que se empleó fue el cuestionario de dirección general y el cuestionario de dirección ejecutiva. Los resultados arrojaron una relación directa, significativa ($p < 0,01$) y fuerte ($r > 0,50$) entre el liderazgo gerencial y sus manifestaciones, liderazgo transformacional, liderazgo participativo y liderazgo o habilidades directivas. Concluyendo que los liderazgos revolucionarios, transformacionales o participativos y gerenciales, incrementa la probabilidad de que se trabaje y mejor los niveles de liderazgo del jefe a cargo mejorando la adecuada optimización de los recursos para incrementar la eficiencia de la empresa. Asimismo, Guevara (2022), con el propósito general fue plantear la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021. En un estudio descriptivo se basó la tecnología, fue no experimental, donde la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores a los cuales se le encuestó. Se llegó a la conclusión que los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa, fueron la planificación, almacenamiento y distribución, esto ayuda a mejorar el tiempo de operatividad y hace más productiva la empresa, esto ayuda a generar mejores indicadores en la efectividad operativa.

En el ámbito local, Para Mendizabal y Palacios (2019), con la finalidad que fue valorar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa – Piura. Se usó un diseño descriptivo correlacional, con muestreo de 100 alumnos de 3°, 4° y 5° grado de secundaria y papás, se realizó dos encuestas de percepción, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre las variables Gestión Administrativa y Calidad del Servicio. Se concluye que la encuesta aplicada a alumnos y papás, se logró el coeficiente de correlación con un valor de $r = 0,8156$, que significa, que existe una correlación positiva considerable, según la tabla de valores de Pearson; lo cual lleva a la conclusión que el grado de administración de los recursos humanos y materiales influye en la calidad del servicio de la institución educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa – Piura.

Según Córdova (2022) , tuvo como objetivo establecer la incidencia de la gestión de almacén en la eficiencia operativa de una Sub-Región de Salud, Piura 2022; la investigación es de tipo básica, correlacional y transversal, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo; se usó como técnica la encuesta y como

instrumento el cuestionario, con una población de 205 trabajadores, Llegando a los resultados que hay una relación significativa ($,833^{**}$) entre la gestión de almacén con la eficiencia operativa de la entidad. En conclusión, la gestión de abastecimiento con ($,821^{**}$), almacenaje con ($,834^{**}$) y distribución con ($,859^{**}$) cuenta con una relación directa y de significancia respecto de la eficiencia operativa de la empresa en estudio.

Giraldo (2020) , tuvo como objetivo general proponer un plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, utilizando como diseño metodológico no experimental – transversal y de tipo descriptivo respecto a los aspectos y características que determinan las variables de estudio , con los integrantes de la Marina de la Provincia de Piura, usando como instrumento de medición cuestionario y guía de entrevista , donde se concluyó que requieren una técnica de mejora en la gestión administrativa esto ayudará a incentivar la eficiencia operativa, también generar una mayor eficiencia operativa y un uso correcto de los recursos, se debe considerar que estos puntos deben tener una relación con la motivación, teniendo en cuenta los procesos administrativos. Asimismo, Calle (2023) con el propósito fue señalar que el control interno es vital para mejorar la eficiencia operativa y la gestión de inventarios en una organización, incluyendo Pacifico Piura S.A.C. El tipo de investigación fue descriptivo -correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con 7 trabajadores y la técnica empleada fue la encuesta. Se concluyó que Pacifico Piura SAC no tiene un sistema de control interno para proporcionar un nivel razonable de seguridad, considerando lo requerido por la empresa cuando se evalúa su sistema de control interno actual.

De acuerdo con las bases teóricas, la primera variable como es la gestión administrativa Según Mendoza & Moreira (2021), indican que desde las primeras organizaciones humanas ha habido procesos administrativos; su definición ha sido apoyada por muchos escritores desde mediados del siglo XIX. El objetivo del proyecto es básicamente introducirnos y desde un principio arrojar luz sobre los conceptos de gestión en los procesos administrativos para que el análisis se pueda realizar de forma eficaz. El estudio proporciona la comprensión de la escuela de los procesos administrativos de Haetava, así como teorías del pensamiento

administrativo y enfoques históricos para identificar la contribución de cada contribuyente. La dirección ejecutiva está relacionada con el concepto de estrategia organizacional. Asimismo, considera como un conjunto de comportamientos y actividades diseñadas para ayudar a una organización a lograr sus objetivos. Esta idea fue introducida y ampliada por primera vez por las organizaciones a mediados del siglo pasado con el fin de optimizar su desenvolvimiento en un entorno cambiante según factores económicos, políticos y sociales. Se presentaron cuatro dimensiones para esta variable.

La gestión administrativa conecta con la idea de estrategia organizativa. La importancia de la gestión administrativa radica en que la organización esté preparada para actuar en situaciones determinadas, y anticipada, utilizando múltiples métodos que se requieren para lograr lo requerido y minimizar los problemas que se puedan generar. Este concepto comenzó a ser introducido, y ampliado por las organizaciones a mediados del siglo pasado teniendo en cuenta mejorar el rendimiento en un entorno que estaba cambiando, en términos de factores económicos, políticos y sociales. Se presentaron 4 dimensiones para esta variable

Como primera dimensión se encuentra la planeación, Mendoza & Mendoza (2019) señalan que es la necesidad de trazar metas y objetivos, es considerada la etapa primordial que implica una razonada toma de decisiones. Dentro de esta dimensión se cuenta con 3 indicadores Plan estratégico según Saíenz (2010) señala que, al departir sobre lo planteado hace un momento sobre la organización, a lo que se refiere, es una idea que involucre la gerencia y esta pueda tomar decisiones estratégicas en la corporación y adaptarlas de manera correcta y proyectándose a unos años más con la intención de ser una empresa competitiva en el mercado y logre satisfacer las necesidades de los potenciales clientes. Planificación Operativa, Cadena (2020) señala que radica en la enunciación y retribución de labores detalladas, que deben realizarse en los niveles jerárquicos inferiores de la compañía, por lo general establece tareas que debe ejecutar el elemento humano. Como tercer indicador se encuentra el presupuesto, Araujo (2019) señala que es una herramienta de planificación administrativa que se puede definir como: una

evaluación en la que las condiciones del sistema operativo de una organización para lograr durante un período de tiempo específico.

La segunda dimensión es Organización Según Mendoza & Mendoza (2019) señala que la organización se esfuerza por llevar a cabo los objetivos establecidos en la planificación para completar un pedido. Dentro de esta dimensión existen 3 indicadores La sociabilización, Farnesea et al. (2018) indica que es la influencia constructiva que se ejerce sobre los empleados para fomentar la buena, comunicación con los demás miembros del equipo, reducir los niveles de estrés y disminuir las intenciones de abandono. Manual de funciones, Narváez (2019) señalan que hay tareas en la organización el trabajo de cada socio y su puesto correspondiente, por eso es importante señalar dónde hace su trabajo cada socio, organigrama institucional según Huilcapi & Gallegos (2020) gracias a esta herramienta se puede ver la ubicación de cada uno, donde se puede ver, se identificará también su jerarquía.

La tercera dimensión es dirección según Mendoza & Mendoza (2019) El propósito del principio de gestión es describir la forma en que las autoridades delegan tareas y funciones a los responsables de la organización. Dentro de esta dimensión existen 3 indicadores. Liderazgo para Tracy (2015) es la facultad de incentivar un gran rendimiento en gente normal y corriente. Toma de decisiones para Bastidas & Román (2019) gracias a esta herramienta será más sencilla la fijación de precios porque gracias a esto sabrá que gastos incurren en la inversión. Estrategias de motivación: Independientemente del tipo, modelo o enfoque de la organización, el uso eficaz del capital humano contribuye al buen funcionamiento y al clima organizativo positivo de las instituciones. Por último, cabe resaltar la verdadera importancia, en el ámbito laboral que cuenta con este tipo de gestión de la administración. Cabe mencionar que la importancia de este sector radica en adentrarse en que conlleva los beneficios. (López & Mendoza, 2021).

La cuarta dimensión es el control según Mendoza & Mendoza (2019) El control especifica las normas que, deben cumplirse para medir y evaluar los resultados alineándolos a las metas y la misión que tenga la empresa. Los indicadores de esta dimensión fueron, control previo que es un control que está a

cargo de la institución como complemento a las propias actividades de inspección de la organización que se desarrollan dentro de ella (Schermerhorn, 2017) , control concurrente son aquellos que se realizan e inciden en las operaciones que se desarrollan en las organizaciones (Schermerhorn, 2017), control posterior que como resultado de este tipo de control, se identifican las causas de varias variantes del plan primario y los resultados se utilizan en actividades futuras que son similares (Schermerhorn, 2017).

Y respecto a la segunda variable respecto a la eficiencia operativa Martínez (2016), indica hacer el esfuerzo de hacer un trabajo de muy buena calidad que lo diferencie con respecto a los que estén en el rubro, empleará el patrimonio necesario para que el factor tiempo ayude a generar alianzas y esto se vea reflejado en mejorar la experiencia del cliente. Asimismo, es considerada como la capacidad que tiene una organización para la producción de bienes o servicios de calidad, a un precio accesible y de manera constante, maximizando la producción y minimizando los recursos que se emplean en la ejecución de los conceptos de procesos eficientes (Franco y Velásquez, 2020).

Mejora la eficiencia y productividad de los empleados al permitirles concentrarse en tareas que soliciten destrezas humanas, como la creatividad y tomar buenas decisiones. En tercer lugar, estandarizar los procesos podría reducir sus presupuestos al eliminar esa necesidad de contratar colaboradores extras y no caer en errores costosos. Se puede utilizar una variedad de herramientas y tecnologías para automatizar los procesos comerciales, como el software de estandarización de procesos comerciales (BPA), la IA y la robótica.

Con este tipo de herramientas se puede optimizar y es de fácil adaptabilidad para la empresa (Fontalvo ,2017).

Dentro de esta variable se encuentra la dimensión productividad, que según Obando (2020) señala que la productividad los colaboradores que se encuentran activos en la empresa es importante que tengan sus objetivos teniendo en cuenta el nivel de compromiso que tiene cada colaborador y enfocar principalmente sus metas; junto con la capacitación, los empleados son guiados hacia un desempeño efectivo. Asimismo, como indicador se encuentra eficacia que

según Cconislla & Ayala (2020) es la habilidad que tiene cada empresa para llegar a cumplir los objetivos planteados, las metas y que tan bueno puede ser su impacto par la sociedad, teniendo en cuenta el recurso tiempo y como último indicador para esta dimensión, optimización de recursos que según Lechuga (2002) es la manera de emplear los recursos de una forma más rentable, que serán medidos a través de su efectividad.

Como segunda dimensión está Trabajo en equipo que según Cervantes et al. (2020) el trabajo en equipo se puede definir como una actividad u objetivo que requiere la cooperación de varias personas para tener éxito, como indicador para esta dimensión está, apoyo entre compañeros según Barrón (1992), dice que la ayuda entre compañeros es "un constructo multidimensional con diversas cualidades teniendo en cuenta que las primordiales la dotación de ayuda emocional, soporte material y ayuda económico, asimismo, relaciones interpersonales, Martínez (2017) señala que hay muchas definiciones de lazos interpersonales, son relaciones que se dan entre dos personas y son parte integral de la vida social.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nieto (2018) , indica que se determina aplicada , ya que nos ayudó a solucionar un problema en la organización, así mismo, su finalidad es darle una respuesta a la incógnita que se está desarrollando y de esa manera poder tener más claridad del tema; porque se basa en una investigación fundamental, se plantean problemas o premisa de trabajo para darle solución a la interrogante que se está investigando y usa herramientas tecnológicas o clásicas para encontrar una ruta de solución a lo planteado.

Según Ortega (2018), considera que la investigación tuvo un enfoque mixto, busca responder desde un diseño concurrente, secuencial, de conversión o de integración según los objetivos propuestos, implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos.

Asimismo, es de tipo correlacional causal, por lo que Hernández & Mendoza (2018) indican que las variables primero evalúan el nivel de asociación que hay entre los estudios correlacionales (presuntamente relacionadas) las describen y posterior a eso cuantifican y revisan con criterio la vinculación.

El diseño de investigación establecido es no experimental con corte transversal, según Valderrama (2019) señala un diseño no experimental estas variables independientes no se manipulan ya que fueron determinadas; además, los estudios de corte transversal son estudios en los que se obtienen datos al instante específico (Andia, 2017).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual:

Mendoza (2017), conserva un carácter sistemático porque realiza acciones de manera consistente, orientándose al cumplimiento de objetivos mediante la ejecución de las funciones gerenciales básicas establecidas en el transcurso administrativo, como la planificación, organización, dirección y control.

Definición operacional:

Se analizó y evaluó la variable Gestión Administrativa se usarán 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control y se presentaron 3 indicadores por cada una, y como instrumentos se usó el cuestionario a los trabajadores, la entrevista. Será dirigida a la gerente de la empresa.

Indicadores:

Se cuenta con 4 dimensiones para las cuales se han obtenido 3 indicadores: la primera dimensión Planificación tiene como indicadores a Plan estratégico, planificación operativa, presupuesto; la segunda dimensión organización tiene como indicadores a Socialización, manual de organización y funciones, organigrama institucional; la tercera dimensión Dirección tiene como indicadores a: Liderazgo, toma de decisiones, estrategias de motivación; la cuarta dimensión Control tiene como indicadores a: Control previo, control concurrente, control posterior.

Escala de medición:

Escala Ordinal

Variable 2: Eficiencia Operativa**Definición conceptual:**

Murillo y Guerra (2015), abarca la práctica de retornar a sus procesos (las actividades realizadas por la empresa para entregar productos o servicios apropiados) generadores de mejores resultados con la mínima cantidad de recursos.

Definición Operacional:

Evaluando la variable Eficiencia Operativa se usaron 4 dimensiones con sus pertinentes indicadores, el cual se aplicará un instrumento denominado

cuestionario con 42 preguntas cada una para los 40 trabajadores y una guía de entrevista para el gerente de la empresa Amaretto RCA EIRL

Indicadores:

Se tiene 3 dimensiones las cuales cuentan con 3 indicadores; la primera dimensión productividad tiene como indicadores a Eficacia, eficiencia, utilización de recursos; la segunda dimensión Trabajo en equipo tiene como indicadores a Apoyo entre compañeros, iniciativa, relaciones interpersonales; la tercera dimensión Valores personales tiene como indicadores a Responsabilidad, respeto, asistencia.

Escala de medición:

Escala Ordinal

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población:

Según Hernández y Mendoza (2018), manifiesta las las personas se sitúan de manera puntual y se caracterizan por tener un contenido de lugar y tiempo, así como facilidad. Para este estudio se contará con una población de 40 colaboradores de que cumplen sus funciones y deberes, siendo ellos parte del área administrativa, atención al cliente y seguridad del negocio.

Criterios de Inclusión: En esta investigación se toma en cuenta a las personas que laboran en las áreas de Amaretto RCA E.I.R.L, que se encuentran laborando actualmente.

Criterios de Exclusión: En esta investigación no se incluyó los trabajadores que se están de vacaciones.

3.3.2. Unidad de Análisis:

A los 40 trabajadores de la empresa Amaretto RCA EIRL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández (2020), indica la necesidad de pensar en términos de métodos, técnicas y herramientas, donde los métodos son formas de proceder con la investigación, las habilidades son un conjunto de herramientas para desarrollar métodos y las herramientas son recursos o medios ayuda en las encuestas.

3.4.1. Técnicas

Encuesta:

Según Quezada (2015), indica que si se desea saber algo sobre algún individuo lo que correspondería hacer es preguntarle directamente lo que se desea saber Este instrumento será aplicado a los trabajadores de empresa.

Entrevista:

Por otro lado, Guillén et al. (2014), es una herramienta que se usa para obtener información de algo en específico. La persona que desea saber hace las preguntas pertinentes con respecto al tema, estas preguntas serán capaces de aportar la suficiente información y generar un diálogo específico del tema como para poder sacar una conclusión.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario:

Bernal (2016) indica que es una herramienta que servirá para recolectar información, básicamente es un diseño de preguntas bien formuladas acorde con el proyecto de investigación y darle una solución al problema identificado. Se aplicará a los trabajadores responsables administrativos y atención al cliente en el que hay 12 preguntas que permitirán medir el conocimiento sobre variable 1 y 9 ítems que permitirán medir el nivel de conocimiento con respecto a la variable 2, se llevará a cabo con la colaboración de 40 empleados, que sustentarán los lineamientos de la investigación.

Guía de Entrevista:

Será aplicado al representante de la organización, en la que se presentó 18 puntos que dejarán calcular el conocimiento en cuanto a las variables Gestión administrativa y Eficiencia Operativa mediante respuestas concretas, las que sustentarán la problemática de la investigación.

3.4.3. Validez del Constructo

Para Martínez et al. (2020) es el concepto central que fusiona los puntos de validez de contenido y de criterio en un marco común para evaluar hipótesis sobre relaciones teóricamente relevantes.

Tabla 1

Validación de Instrumentos por juicio de expertos

Apellidos y nombres	Experiencia	Grado	Resultado
Carlos Antonio Angulo Corcuera	Docencia	Magister	189
Mercedes Palacios Briceño	Docencia	Doctora	180
Adrián Colomer Winter	Docencia	Magister	189

3.4.4. Confiabilidad

Para Posso & Bertheau (2020), manifiesta que la validación y confiabilidad de los datos extraídos de los instrumentos tiene un rol importante en la investigación que se está realizando. Esto asegura que se construya con calidad y conocimiento ayudándose de herramientas que acrediten dicha investigación.

Tabla 2*Confiabilidad de Instrumentos*

	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Nivel de consistencia
V1= GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,955	24	Excelente
V2=EFICIENCIA OPERATIVA	,950	18	Excelente
TOTAL	,976	42	Excelente

Nota. Elaborado en spss v. 26.

En la tabla 2, se observó que la prueba del Alfa de Cronbach que se realizó al cuestionario de las dos variables arrojó, cuyas variables de 42 interrogantes de 0.976 obteniendo una calificación excelente, para la V1: Gestión administrativa de 24 interrogantes de 0.955 cuya calificación se vio como excelente y de la V2: Eficiencia operativa de 18 preguntas de 0.950 calificándola como excelente; tal manera que sus preguntas cuentan con una consistencia interna y podrían ser aprovechadas a otras unidades de análisis.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Hernández (2020), dice que hay énfasis en la recopilación de información como requisito previo para la adquisición del conocimiento adquirido en un estudio particular comience a arreglar la herramienta para recolectar datos, es decir, el cuestionario, y evalúe esta actividad para verificar su confiabilidad y validez una vez que haya completado este paso, podrá completar la encuesta.

Cuando se llevó a cabo la encuesta se solicitó a la empresa Amaretto RCA E.I.R.L un permiso, después se podrá encuestar a los 40 trabajadores presencialmente, y una entrevista presencial con la Gerente de la empresa para así recaudar las respuestas de las preguntas realizadas, explicándoles cuan

importante es la encuesta y entrevista para realizar la investigación. Después de verificar los resultados que se hayan hecho correctamente, los datos que se obtengan tendrán una evaluación e interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio se aplicará estadística descriptiva y estadística inferencial, después de recopilar los datos mediante el cuestionario, se procederá a ser realizado a través el software SPSS; por lo que primero, se conseguirá la confirmación de las herramientas por juicio de experto. Para el nivel de confianza se usará el alfa de Cronbach en las dos variables; Prueba de normalidad Shapiro Wilk debido al tamaño de modelo para identificar tipos de variables no paramétricas; Y con el significado binario de Shapiro Wilk, la prueba de hipótesis se realizará utilizando la Rho de Spearman. Asimismo, los estados financieros se analizarán mediante el uso de las ratios financieras.

3.7. Aspectos éticos

A partir de lo señalado por Chunga (2019) dice que la moral que diseñan y orientan hacia lo que es bueno y malo en la existencia. Esta investigación se caracteriza por el cumplimiento de todos los estándares éticos universitarios y de los valores establecidos en nuestra institución de responsabilidad, respeto, justicia, verdad, solidaridad, honestidad, innovación, libertad, competencia, democracia y emprendimiento, para poder cumplir con las normas APA. El crédito de los estándares internacionales se otorga a todos los autores citados de las teorías citadas y, por otro lado, se puede tener en cuenta la confidencialidad de los participantes para utilizar los datos de forma transparente y justa. Asimismo, los investigadores respetarán las reglas dictadas por la Universidad César Vallejo con respecto a la autenticidad de las variables a estudiar a través de uso de la herramienta Turnitin que instaure como límite el 20% de igualdad con otras investigaciones.

4. RESULTADOS

4.1 Información obtenida del cuestionario aplicado a los colaboradores.

4.1.1. Con respecto al objetivo específico 1: Evaluar la influencia de la planificación en la eficiencia operativa de Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 3

Resultados descriptivos de la dimensión planificación y la variable eficiencia operativa

Planificación	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- La empresa incorpora nuevos valores al inicio de cada año.	0	0,0	3	7,5	5	12,5	20	50,0	12	30,0	40	100%
2.- Le dan importancia a los valores dentro de la empresa	2	5,0	0	0,0	6	15,0	22	55,0	10	25,0	40	100%
3.- La planificación operativa resulta beneficiosa para su empresa	0	0,0	0	0,0	8	20,	22	55,0	10	25,0	40	100%
4.- Es importante la planificación operativa	0	0,0	0	0,0	9	22,5	17	42,5	14	35,0	40	100%
5.- La empresa involucra a los colaboradores en la misión del proyecto	0	0,0	2	5,0	6	15,0	18	45,0	14	35,0	40	100%
6.- La misión de la empresa	2	5,0	0	0,0	6	15,0	19	47,5	13	32,5	40	100%

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario

La Tabla 3, se visualiza que de 40 trabajadores: 20 con un 50% refieren que casi siempre la empresa incorpora nuevos valores al inicio de cada año,

22 con un 55% mencionan que casi siempre le dan importancia a los valores dentro de la empresa, 22 con un 55% mencionan que casi siempre la planificación operativa resulta beneficiosa para su empresa, 17 con un 42.5% refieren que casi siempre es importante la planificación operativa, 18 con un 45% refieren que casi siempre la empresa involucra a los colaboradores en la misión del proyecto, y por último el 19 con un 47.5% refieren que casi siempre la misión de la organización.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: La planificación influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 4

Correlación de Spearman de la dimensión planificación y la variable eficiencia operativa

Correlación de Spearman				
			D1V1= Planificación	V2= EFICIENCIA OPERATIVA
D1V1= Planificación	Correlación	de	1,000	,979**
	Spearman			
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		40	40
V2= EFICIENCIA OPERATIVA	Correlación	de	,979**	1,000
	Spearman			
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Respecto tabla 4 podemos ver que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,979, es una correlación positiva muy alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se visualiza es que se acepta la H1(Hipótesis alterna), lo que nos dice que la planificación influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023.

4.1.2. Con respecto al objetivo específico 2: Estimar la influencia de la organización en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023.

Tabla 5

Resultados descriptivos de la dimensión Organización y variable eficiencia operativa

Organización	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- La empresa debate sus metas y objetivos con sus colaboradores	0	0,0	2	5,0	6	15,0	21	52,5	11	27,5	40	100%
8.- Está clara la jerarquización en la empresa	0	0,0	2	5,0	7	17,5	18	45,0	13	32,5	40	100%
9.- Los colaboradores se desempeñan conforme a lo indicado en el diseño de puestos	0	0,0	0	0,0	5	12,5	20	50,0	15	37,5	40	100%
10.- Es indispensable realizar en la empresa un correcto diseño de puestos acorde a las necesidades.	0	0,0	0	0,0	8	20,0	20	50,0	12	30,0	40	100%
11.- Los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama institucional	0	0,0	0	0,0	5	12,5	20	50,0	15	37,5	40	100%
12.- La empresa tiene un organigrama fácil de entender	0	0,0	4	10,0	6	15,0	19	47,5	11	27,5	40	100%

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La Tabla 5, se visualiza que de 40 trabajadores: 21 con un 52.5% refieren que casi siempre la empresa debate sus metas y objetivos con sus colaboradores, 18 con un 45% mencionan que casi siempre está clara la jerarquización en la empresa, 20 con un 50% mencionan que casi siempre los colaboradores se desempeñan

conforme a lo indicado en el diseño de puestos, 20 con un 50% refieren que casi siempre es indispensable realizar en la empresa un correcto diseño de puestos acorde a las necesidades, 20 con un 50% refieren que casi siempre los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama institucional, y por último el 19 con un 47.5% refieren que casi siempre la empresa tiene un organigrama fácil de entender.

Contrastación de la Hipótesis específica 2: La organización influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 6

Correlación de Spearman la dimensión organización y la variable eficiencia operativa

Correlación de Spearman				
			D2V1= Organización	V2= EFICIENCIA OPERATIVA
D2V1= Organización	Coeficiente de correlación	de	1,000	,833**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		40	40
V2= EFICIENCIA OPERATIVA	Coeficiente de correlación	de	,833**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Respecto tabla 6, pudimos evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,833, es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), dice que la organización influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023.

4.1.3. Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la influencia de dirección en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 7*Resultados descriptivos de la dimensión Dirección y variable eficiencia operativa*

Dirección	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13.- El líder se desarrolla de una manera correcta en la empresa	0	0,0	0	0,0	7	17,5	16	40,0	17	42,5	40	100%
14.- Las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo	0	0,0	0	0,0	7	17,	18	45,0	15	37,5	40	100%
15.- Se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones	0	0,0	2	5,0	5	12,5	18	45,0	15	37,5	40	100%
16.- La toma de decisiones es un punto importante en la empresa	0	0,0	1	2,5	7	17,5	22	55,0	10	25,0	40	100%
17.- Los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización	2	5,0	0	0,0	6	15,0	20	50,0	12	30,0	40	100%
18.- Le dan importancia a la motivación dentro de la empresa	0	0,0	0	0,0	7	17,5	16	40,0	17	42,5	40	100%

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario.

La Tabla 7, se puede visualizar que de 40 trabajadores: 17 con un 42.5% refieren que siempre el líder se desarrolla de una manera correcta en la empresa, 18 con un 45% mencionan que casi las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo, 18 con un 45% mencionan que casi se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones, 22 con un

55% mencionan que casi la toma de decisiones es un punto importante en la empresa, 20 con un 50% mencionan que casi los trabajadores de la empresa están motivados para conseguir las metas de la organización, y por último el 17 con un 42.5% refieren que siempre le dan importancia a la motivación dentro de la empresa.

Contrastación de la Hipótesis específica 3: La dirección influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 8

Correlación de Spearman de la dimensión dirección y la variable eficiencia operativa

Correlación de Spearman				
			D3V1= Dirección	V2= EFICIENCIA OPERATIVA
D3V1= Dirección	Correlación Spearman	de	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		40	40
V2= EFICIENCIA OPERATIVA	Correlación Spearman	de	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Correlación de Spearman.

Respecto tabla 8 vemos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,673 es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) se visualiza que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), pone en evidencia que la dirección influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

4.1.4. Con respecto al objetivo específico 4: Medir la influencia del control en la eficiencia operativa. empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 9*Resultados Descriptivos De La Dimensión Control Y Variable Eficiencia Operativa*

Control	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
19.- Estás de acuerdo con tener un control en la empresa	2	5,0	0	0,0	6	15,0	19	47,5	13	32,5	40	100%
20.- Se realizan controles previos antes de la realización de una actividad	0	0,0	2	5,0	6	15,0	21	52,5	11	27,5	40	100%
21.- Se realizan auditorias frecuentemente en la organización	0	0,0	2	5,0	7	17,5	18	45,0	13	32,5	40	100%
22.- Estás de acuerdo con las auditorias dentro de la empresa	0	0,0	0	0,0	5	12,5	20	50,0	15	37,5	40	100%
23.- Se realizan controles durante las actividades de la organización	0	0,0	0	0,0	8	20,0	20	50,0	12	30,0	40	100%
24.- Son importantes los controles para la organización	0	0,0	0	0,0	5	12,5	20	50,0	15	37,5	40	100%

Nota. Respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario

La Tabla 9, se visualiza que de 40 trabajadores: 19 con un 47.5% refieren que casi siempre estás de acuerdo con tener un control en la empresa, 21 con un 52.5% mencionan que casi siempre se realizan controles previos antes de la realización de una actividad, 18 con un 45% refieren que constantemente se realizan auditorias frecuentemente en la organización, 20 con un 50% mencionan que casi siempre estás de acuerdo con las auditorias dentro de la empresa, 20 con un 50% refieren que casi siempre se realizan controles durante las actividades de la organización y

por último el 20 con un 50% refieren que casi siempre son importantes los controles para la organización.

Contrastación de la Hipótesis específica 4: El control influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 10

Correlación de Spearman de la dimensión control y la variable eficiencia operativa

		Correlación de Spearman	
		D4V1= Control	V2= EFICIENCIA OPERATIVA
D4V1= Control	Correlación de Spearman	1,000	,818**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
V2= EFICIENCIA OPERATIVA	Correlación de Spearman	,818**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Correlación de Spearman.

Respecto tabla 10, podemos ver que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,818 es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), lo que nos indica que el control influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresas Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

4.1.5. Con respecto al objetivo general: Analizar la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Tabla 11

Resultados Descriptivos De Las Variables Mediante Prueba De Regresión Lineal

Spearman	Eficiencia Operativa	
	R	,858**
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Sig.	,001
	N	40

Nota. Uso de Spearman porque la muestra es \leq a 50, n=40

En base a la variables independiente denominada **Gestión administrativa** se obtiene un nivel de significancia de 0.000 (Datos son paramétricos) y la variable dependiente **Eficiencia operativa** es de 0.000 (Datos no paramétricos), también, se aplica la prueba de Spearman teniendo en cuenta que la muestra es menor o igual 50, aplicándose toda vez que la muestra es de 40 colaboradores de una empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Contrastación de la Hipótesis General: La gestión administrativa influencia de forma significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023.

Tabla 12 *Correlación de Spearman de la Hipótesis General*

		Correlación de Spearman		
		V1= GESTIÓN ADMINISTRATIVA	V2= EFICIENCIA OPERATIVA	
V1= GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación Spearman	de	1,000	,901**
	Sig . (bilateral)		.	,000
	N		40	40
V2= EFICIENCIA OPERATIVA	Correlación Spearman	de	,901**	1,000
	Sig . (bilateral)		,000	.
	N		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Respecto a la tabla 12, evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,901, es una correlación positiva muy alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$)

lo que se observa que se acepta la H1 (Hipótesis alterna), empleando pruebas no paramétricas en los cuales los datos no tienen una normal distribución, quiere decir que La gestión administrativa influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023.

Tabla 13

La influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,970 ^a	,941	,940	3,314

a. Predictores: (Constante), V2= EFICIENCIA OPERATIVA

Respecto a la tabla 13, se muestra un resultado de la gestión administrativa en la eficiencia operativa, con un coeficiente de determinación R^2 del 0,941; interpretándose que a más gestión administrativa menor eficiencia operativa.

Gráfico de la curva de regresión del objetivo general

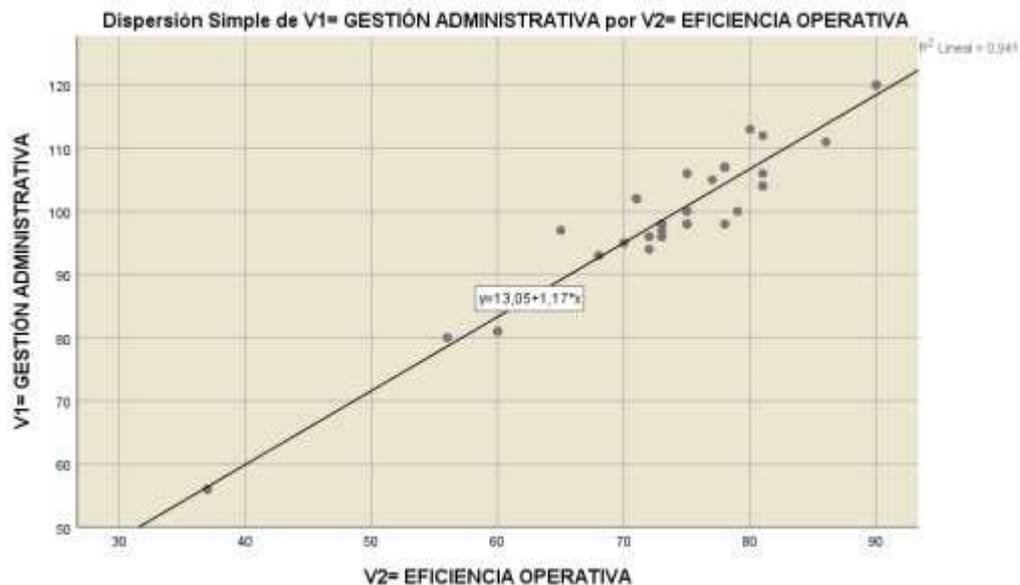


Tabla 14

Resultado de la prueba de hipótesis general.

Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficiente s estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	13,055	3,501		3,729	,001
	V2= EFICIENCIA OPERATIVA	1,171	,047	,970	24,668	,000

a. Variable dependiente: V1= GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Respecto a la tabla 14, se constata que hay p valor = 0,000; por ende, se determinando que efectivamente la gestión dministrativa influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023.

4.2. Informe de la aplicación de la Guía de entrevista

En la siguiente entrevista que se le hizo a la gerente general de la empresa Amaretto RCA EIRL. Nos respondió un total de 17 preguntas las cuales fueron seleccionadas y hacen referencia a la cultura, dedicación y a las prácticas que se realizarán en la organización a investigar.

Un punto importante que se considera al hacer la entrevista es preguntar por los valores de la empresa, en este punto la entrevistada responde que toma como ejemplo las grandes organizaciones, también comenta que tiene una proyección de 5 años, lo cual es un punto muy favorable. Tiene en cuenta la comunicación asertiva dentro de la empresa, ya que con esta herramienta genera un clima laboral agradable.

La gerente comenta que se adapta a las circunstancias del entorno, prueba de ello menciona que ha diseñado en ocasiones los puestos que tiene en su organigrama, premia también a sus colaboradores por incentivar y poner en práctica la solidaridad en equipo, dice que es un factor vital en su empresa porque ve el trabajo en equipo como parte de la cultura empresarial. La motivación es parte de su rutina, lo predica con el ejemplo y procura inculcar eso a sus colaboradores.

La supervisión es un no negociable en la empresa, esto permite llevar un control entre los resultados que tiene y los resultados que está buscando según la meta que se han colocado. Toda observación que se haga en base esa supervisión se coloca en una data y poder tener un registro de los errores que han podido tener y saber que hacer o que solución es más viable.

La eficacia dentro de la empresa se mide teniendo en cuenta lo que se busca mejorar o los resultados que desean obtener, todo esto está ligado a incentivos que como empresa tiene para con su personal, uno de estos incentivos son el desbloqueo de bonos los cuales son entregados una vez que se cumpla con lo requerido. Los métodos que usa para la optimización de recursos son los KPIs, colocarle metas a sus colaboradores y plazos para que cumplan con lo requerido, destina presupuesto auditado para la ejecución de compras y ejecución.

No cabe duda de que el trabajo en equipo es parte vital de la empresa y lo ejecutan los procesos y analizan los resultados que se logran.

V DISCUSIÓN

En base al objetivo específico 1: Evaluara la influencia de la planificación en la eficiencia operativa de Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023. Se observó que de 40 trabajadores: 20 con un 50% refieren que casi siempre la empresa incorpora nuevos valores al inicio de cada año, 22 con un 55% mencionan que casi siempre le dan importancia a los valores dentro de la empresa, 22 con un 55% mencionan que casi siempre la planificación operativa resulta beneficiosa para su empresa, 17 con un 42.5% refieren que casi siempre es importante la planificación operativa, 18 con un 45% refieren que casi siempre la empresa involucra a los colaboradores en la misión del proyecto, y por último el 19 con un 47.5% refieren que casi siempre la misión de la organización.

Por ello el coeficiente de correlación de Spearman es 0,979, es una correlación positiva muy alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) se puede visualizar que se acepta la H1(Hipótesis Alterna), se traduce en que la planificación influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023. Dentro de todas las directrices que se señalan no solo fuera, sino también dentro del procedimiento se puede visualizar múltiples opciones que la empresa puede poner en acción. Con el fin de analizar su viabilidad técnica o económica. En pocas palabras, se proyecta si desde un punto de vista financiero se puede lograr la consecución de objetivos, si es que traerá a la organización beneficios en un corto, mediano o largo plazo y si cuenta o no con los recursos necesarios para poder ejecutar.

Contrastando con Mendizabal y Palacios (2019), el fin fue analizar el vínculo que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Institución Educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa – Piura. Utilizó un diseño descriptivo correlacional, obteniendo como muestra 100 alumnos de 3°, 4° y 5° grado de secundaria y papás, en la que se empleó dos encuestas de percepción, se concluye que existe una relación significativa entre las variables Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.

Giraldo (2020) , su objetivo general fue plantear una estrategia de mejora para la gestión administrativa con el fin de promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, empleando como diseño metodológico no experimental – transversal y de tipo descriptivo con énfasis a las apariencias y características que definen las variables que se están estudiando, con una población comprendida por miembros de la Marina de la Provincia de Piura, empleando como instrumento de medición cuestionario y guía de entrevista , donde se llegó a la conclusión que se requiere mejorar un plan en la gestión administrativa para así poder promover la eficiencia operativa, del mismo modo incentivar la optimización de recursos, los cuales se considera que tiene una estrecha relación con puntos que motivan a los colaboradores, los que deben estar fundados en los procesos administrativos.

Respecto al objetivo específico 2: Estimar la influencia de la organización en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023. Se observa que de 40 trabajadores: 21 con un 52.5% refieren que casi siempre la empresa debate sus metas y objetivos con sus colaboradores, 18 con un 45% mencionan que casi siempre está clara la jerarquización en la empresa, 20 con un 50% mencionan que casi siempre los colaboradores se desempeñan conforme a lo indicado en el diseño de puestos, 20 con un 50% refieren que casi siempre es indispensable realizar en la empresa un correcto diseño de puestos acorde a las necesidades, 20 con un 50% refieren que casi siempre los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama institucional, y por último el 19 con un 47.5% refieren que casi siempre la empresa tiene un organigrama fácil de entender.

La empresa es un centro que tiene un orden jerárquico en el cual interactúan colaboradores en los cuales se desempeñan de diferente manera, con múltiples responsabilidades, pero todos tienen un objetivo en común, desean cumplir las metas impuestas por dicha organización. Las empresas normalmente cuentan con normas (formales o informales) estas se pueden visualizar en el organigrama de la empresa, la cual especifica cada rol que cumple cada uno de estos colaboradores. Para Escaffi (2021), con el fin de determinar la relación entre la dirección ejecutiva y la dirección ejecutiva. La investigación que se realizó fue descriptiva-correlativa.

Se incluyeron 49 participantes de una selección del distrito. La herramienta que se empleó fue el cuestionario de dirección general y el cuestionario de dirección ejecutiva. Los resultados arrojaron una relación directa, significativa ($p < 0.01$) y fuerte ($r > 0.50$) entre el liderazgo gerencial y sus manifestaciones, liderazgo transformacional, liderazgo participativo y liderazgo o habilidades directivas.

Se evidencio que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,833, es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se visualiza que se acepta la H1(Hipótesis alterna), se traduce en que la organización influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Asimismo, Calle (2023) con el propósito de señalar que el control interno es importante para mejorar la eficiencia operativa y la gestión de inventarios en cualquier organización, incluyendo Pacifico Piura S.A.C. El tipo de investigación fue descriptivo -correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con una población de 7 trabajadores y la técnica empleada fue la encuesta. Se llegó a la conclusión de que la empresa Pacifico Piura SAC no cuenta con un método de control interno que proporcione un nivel prudente de seguridad, considerando los objetivos de la empresa al evaluar su sistema de control interno actual.

Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la influencia de dirección en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023, se observó que de 40 trabajadores: 17 con un 42.5% refieren que siempre el líder se desarrolla de una manera correcta en la empresa, 18 con un 45% mencionan que casi las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo, 18 con un 45% mencionan que casi se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones, 22 con un 55% mencionan que casi la toma de decisiones es un punto importante en la empresa, 20 con un 50% mencionan que casi los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización, y por último el 17 con un 42.5% refieren que siempre le dan importancia a la motivación dentro de la empresa.

La dirección en la administración, para una buena toma de decisiones se debe poner en práctica los conceptos adquiridos anteriormente; para la discusión

de este papel y poder lograr el objetivo de la empresa se debe analizar cuál es el comportamiento de las personas de manera individual dentro de la empresa. Considerando que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,673 es una correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) se visualiza que acepta la H1(Hipótesis alterna), dice que la dirección influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Asimismo, Guevara (2022), con el propósito general fue proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021. El método se basó en un estudio descriptivo, no experimental, el cual comprendía de 32 trabajadores los cuales se aplicó un cuestionario. Se llegó a la conclusión que los puntos que ayudarán a la mejora de gestión con respecto al almacén y optimizará la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, fue la planificación, almacenamiento y distribución, que permite mejorar los tiempos de operatividad y la productividad de Corporación Ramos SCRL, logrando mejores estándares en la efectividad operativa.

Con respecto al objetivo específico 4: Medir la influencia del control en la eficiencia operativa. empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023. Observándose que de los 40 trabajadores: 19 con un 47.5% refieren que casi siempre estás de acuerdo con tener un control en la empresa, 21 con un 52.5% mencionan que casi siempre se realizan controles previos antes de la realización de una actividad, 18 con un 45% lo que quiere decir que casi siempre se efectúan auditorias frecuentemente en la organización, 20 con un 50% mencionan que casi siempre estás de acuerdo con las auditorias dentro de la empresa, 20 con un 50% refieren que casi siempre se realizan controles durante las actividades de la organización y por último el 20 con un 50% refieren que casi siempre son importantes los controles para la organización.

De la misma manera Berrera (2020), la cual tuvo como objetivo general fundamentar los beneficios en la eficiencia operativa y rentabilidad causados por la implementación del Marco de Control Interno. Es una investigación descriptiva, cuantitativa en 180 colaboradores donde aplicaron encuestas a una población de para precisar los principales fundamentos teóricos. Concluyó que los sistemas de

control interno en las organizaciones juegan un papel muy relevante para asegurar que las operaciones de la empresa estén organizadas de tal manera que estén dirigidas al cumplimiento de los objetivos del negocio, como la eficiencia operativa, lo que siempre cobra relevancia considerando el dinamismo de los sistemas de control interno. Los procesos de negocio, las demandas del mercado y la búsqueda de crecimiento organizacional son algunos ejemplos, que muestran que las empresas con fines de lucro generalmente se esforzarán por permanecer en su entorno. La gestión es eficiente cuando está orientada al cumplimiento de los objetivos generales de la empresa, y estos sólo pueden lograrse cuando los subordinados se interesan por ellos, lo cual se facilita cuando sus objetivos individuales son satisfechos con el logro de los objetivos de la empresa y si estos no lo hacen. contradice tu autorrealización.

Se evidencio que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,818 es una correlación positiva alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1(Hipótesis alterna), quiere decir que el control influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023.

Con respecto al objetivo general: Analizar la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, Piura 2023. Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,901, es una correlación positiva muy alta, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) se visualiza que se acepta la H1(Hipótesis alterna), empleando pruebas no paramétricas cuyos datos no tienen una distribución normal, quiere decir que La gestión administrativa influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., Piura 2023. La gestión administrativa tiene como fin dirigir una empresa mediante el correcto desarrollo de actividades, los cuales se verán ejecutados mediante el esfuerzo y la ejecución de los mismos colaboradores. Para que estos tengan las facilidades de desenvolverse deberán tener los conceptos y recursos.

El significado de gestión administrativa es preparar a la organización para la acción, pero considerando de antemano todos los puntos y secuencias que se requiere para alcanzar las metas y reducir los impactos buenos y no tan buenos.

Es decir, La eficiencia operativa se refiere a las actividades que realiza una organización con el fin de ofrecer bienes y servicios de la mayor calidad y al menor costo posible. En resumen, los dos grandes beneficios que puede lograr una empresa que persigue la eficiencia operativa son el bajo coste y la alta calidad. Todo esto se ofrece a los clientes y colaboradores de la empresa. Porque si una empresa quiere operar con costes más bajos, inevitablemente tiene que trabajar con altos estándares de calidad para lograr el objetivo deseado.

Contratando Bravo (2021), cuyo objetivo general fue analizar la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta. Con los enfoques metodológicos cuantitativos, mixto, correlacional e inductivo. Asimismo, se aplicaron técnicas fundamentales como la observación, la encuesta y la entrevista. Para llevar a cabo este proceso, se tomó como punto de referencia a una muestra de 306 clientes, que son aquellos que suelen visitar con regularidad el sector en cuestión. Se concluyó que la gestión administrativa en los restaurantes ubicados en la parroquia de San Lorenzo, en Manta, ha sido mayoritariamente informal y no profesional. Esto se debe gracias a que estos negocios están operados por familiares que buscan asegurar su alimentación diaria.

VI. CONCLUSIONES

1. En base al primer objetivo específico, se obtiene Rho de 0,979 lo que significa una correlación positiva muy alta, es decir que la planificación influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023.

2. En base al segundo objetivo específico se obtiene Rho de 0,833 lo que significa una correlación positiva alta, es decir que la organización influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA EIRL, Piura 2023.

3. En base al tercer objetivo específico se obtiene Rho de 0,673 lo que significa una correlación positiva moderada, es decir que la dirección influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA EIRL, Piura 2023.

4. En base al cuarto objetivo específico se obtiene Rho de 0,818 lo que significa una correlación positiva alta, es decir que el control influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA EIRL, Piura 2023.

5. En base al objetivo específico general, se obtiene Rho 0, lo que significa una correlación positiva muy alta, es decir que gestión administrativa influencia de manera significativa la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L, Piura 2023.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para la empresa Amaretto RCA EIRL, se recomienda lo siguiente, Desarrollo de un plan estratégico sólido: Establecer un plan estratégico a largo plazo que defina los objetivos, estrategias y KPIs claros para la empresa.
2. Para la gerente general se recomienda mejorar en la comunicación y colaboración, implementar herramientas de gestión de proyectos y reuniones regulares entre departamentos para garantizar una comunicación efectiva y una mejor coordinación.
3. Para la empresa Amaretto RCA EIRL, se recomienda la inversión en desarrollo de empleados, ofrecer programas de capacitación y desarrollo para el personal para mejorar la motivación y el rendimiento.
4. Para la empresa Amaretto RCA EIRL Ase recomienda la automatización del control de gestión, implementar un sistema de control de gestión que permita el seguimiento en tiempo real de los KPIs y facilitar la toma de decisiones informadas.
5. Para la gerente general, se sugieren las siguientes medidas análisis de procesos, automatización y tecnología, capacitación del personal, control de inventario, optimización de la cadena de suministro, medición y seguimiento, cultura de mejora continua.

REFERENCIAS

- Alcalde, S., Armenta, I., Peinado-Guevara, V. M., Rodríguez, L., Pineda, Z., & Guevara, P. (2019). Eficiencia social y eficiencia operativa de la FND en el municipio de Guasave, Sinaloa, México. *Estudios Sociales: Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 29(54), 1. <https://doi.org/10.24836/es.v29i54.732>
- Alva Jaurigú, M. (2021). Influencia del control interno en la gestión administrativa del Restaurante Chifa Hugo´s EIRL-2019. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/19119>
- Andia, W. (2017). Manual de investigación universitaria. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Araujo Arévalo, D. (2019). Presupuestos empresariales. TRILLAS EDICIONES. <http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/2930/1/PRESUPUESTOS%20EMPRESARIALES.pdf>
- Asto Cubas, K. G. (2019). Implementación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de restaurantes en el Perú: caso Restaurant TIAN TAN de Nuevo Chimbote, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/14476>
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). El control interno en la Gestión administrativa de las empresas del Ecuador (Bachelor's thesis).
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de

una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Barrón, A. (1992). Apoyo social y salud mental. En J. L. Álvaro., J. R. Torregrosa, y A. Garrido, (Eds), *Influencias Sociales y Psicológicas en la Salud Mental* (pp. 223-231). Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores SA.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.

Barrera Guerra, J. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *VinculaTégica EFAN*, 1(57), 734-41.

Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. España: Dykinson.

Bravo Botines, B. B. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo-Manta* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM).
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2807>

Cadena, C. E. C. (2020). *Planeación: Concepto y modalidades*. Carlos Ernesto Custodio Cadena.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yKzpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=plan+operativo+concepto&ots=vAG_KtasNa&sig=GzpKUgzjkr1MVPdPmINRKWYOckA

Calle Rosillo, M. A. (2023). *Propuesta de control interno que permita mejorar eficiencia operativa y gestión de inventarios en la empresa Pacífico Piura SAC*.

Casas Tolentino, N. J. (2023). *Evaluación formativa: Concepciones y práctica asumida por los docentes de una facultad de arte y diseño de una universidad privada de Lima*.

Chávez Haro, M. M., Castelo Salazar , A. G., & Villacis Uvidia , J. F. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo De*

Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 5(18), 16-29.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

Chunga Tineo, R. (2019). Aspectos Éticos y Legales para Regular la Maternidad Subrogada en la Legislación Nacional. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41129/Chunga_TRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cconislla Palomino, M. D., & Ayala Pareja, F. (2020). Instrumento de gestión y optimización de los recursos del Programa Nacional Cuna Más Ayacucho 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1832>

Delgado Soto, S. E., Lince Olguín, E., & Reyes Muñoz, N. D. (2020). La auditoría operativa como herramienta de mejora continua para las empresas del sector comercial: Estudio de Caso.

Escaffi Alvizuri, E. M. (2021). Eficiencia operativa de una empresa de lavado vehicular ecológico.

Espinoza Fernández, O. & Basantes Ávalos, R. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USD/34>

Farnesea, M.L., Barbieri, B., Bellóc, B., Bartoned, P.T. (2018). Don't abandon hope all ye who enter here: The protective role of formal mentoring and learning processes on burnout in correctional officers. *Physics Education*, 53 (1), pp. 319-331.

Franco, Carlos Alberto, & Velásquez V., Francisco. (2000). Cómo Mejorar La Eficiencia Operativa Utilizando El Trabajo En Equipo. *Estudios Gerenciales*, 16 (76), 27-35. Recuperado el 21 de octubre de 2023, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000300002&lng=en&tlng=es.

Fernández, A. (2016). El concepto de responsabilidad. Universidad Autónoma Nacional de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Fontalvo-Herrera, Tomás; De La Hoz-Granadillo, Efraín & Morelos-Gómez, José (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375> JEL: D21, D24

Galarza Villalva, M. F., Cruz Piza, I. A., Castro Pataron, E. K., & Marcial Coello, C. R. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19. *Universidad Y Sociedad*, 12(S(1)), 100-105. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1757>

Giraldo Ramírez, E. M. (2020). Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019.

González Cali, N. R. (2020). Gestión administrativa y planificación pedagógica en los docentes de la Unidad Educativa “Ángel Felicísimo Rojas” Guayaquil-Ecuador, 2020.

Guevara Segura, C. V. (2022). Gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.

Guillén, O., Majo, H., & Valderrama, S. (2014). Guía para elaborar la tesis universitaria. Lima: Fondo Editorial Universidad César Vallejo.

Hernández Mendoza, S. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA *RevistaIndex*, 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/767>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Huamán Vásquez, D. B. (2020). *La gestión administrativa y su incidencia en la ventaja competitiva del Restaurant El Huerto de Edén Sagrado E.I.R.L., El Alto* – 2019.
<https://hdl.handle.net/20500.12692/60432>
- Huilcapi, S. I., & Gallegos, D. N. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015.
- Leal Arana, E. N., & Quispe Rojas, C. A. (2018). Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia Operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27823>
- Lechuga Santillán, E. (2007). Estrategias para la Optimización de los Recursos Humanos. México: Ediciones Fiscales ISEF.
https://www.google.com.pe/books/edition/Estrategias_para_la_Optimizaci%C3%B3n_de_los/DBHhoKd8nG0C?hl=es&gbpv=0
- López Meza, C. A. (2020). Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, Piura.
- Martínez, M. (2016). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Madrid España: Ediciones Díaz Santos S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false
- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. Realidad Empresarial, (3), 37-38.
- Mendoza Paico, D. K., & Rumiche Nunura, K. M. (2020). La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de Paita, departamento de Piura-Perú 2019.

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Ciencias Administrativas*, 3(2), 947-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may>. 947-964
- Mendoza, J. M. H., & Mendoza, S. L. H. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/download/3704/5878>
- Martínez-Corona, J. I., Palacios-Almón, G. E., & Juárez-Hernández, L. G. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento: "Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento". *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 153-165.
- Mendoza-Fernández, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620.
- Murillo, R., & Guerra, R. (2015). Eficiencia operativa vs estrategias. Obtenido de <http://www.bakertillypanama.com/wp-content/uploads/2015/01/Boletin-Enero-2015-Panama.pdf>
- Nahar, A. (2019). Organizational management through strategic planning and financial practices: An empirical assessment from business firms of Kuwait. *Management Science Letters*, 9, 713-726.
- Narváez Mosquera, A. M. (2019). Diseño del Manual de Perfiles de Cargos y Funciones en una empresa de confecciones en Cali.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

- Ovalle Caceres, L. F. (2019). Eficiencia operativa en los procesos de perforación, voladura, carguío, acarreo y sostenimiento en la Unidad Minera Raura - Huánuco.
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/5453>
- Posso Pacheco, R. J., & Bertheau, E. L. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física.
- Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177/192.
- Pérez Paucar, M. I. (2017). Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014
- Plata A.(23-enero-2023) Preocupación en sector de bares y discotecas por disminución de 20% en consumo / La república/
<https://www.larepublica.co/empresas/preocupacion-en-sector-de-bares-y-restaurantes-por-disminucion-de-20-en-consumo-3527893>
- Ponce, D. K. P., Alvia, K. M., & Rodríguez, E. G. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151.
- Quezada, L. (2015). Metodología de la investigación. Lima: Editorial Macro.
- Ramírez Huasasquiche, I. A. (2022). Control interno y gestión administrativa del Proyecto Especial Chira Piura 2020.
- Rico, C. (2019). La excelencia operativa en la administración pública: valoración inicial. *Estado, Gobierno Y Gestión Pública*, (33), pp. 39–. Recuperado a partir de realizar la Evaluación Inicial del Sistema de Gestión del Departamento de Trámites administrativos del Gobierno de Andorra.
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

- Salazar D, Diego, Díaz V, Pablo, Benalcázar C, Luis, & Acuña Z, José. (2018). Administrative management in food and drink establishments in the La Ronda sector of the historical center of Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 2-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>
- Schermerhorn, J. (2017). Función Administrativa Control. <http://funcionadministrativacontrol.blogspot.pe/p/tipos-de-control.html>.
- Soto Cata, M. J. (2019). La gestión administrativa y el control presupuestario de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión Empresarial basado en Métodos Cuantitativos). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30032>.
- Suárez, H. (2017). Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 2(3), 64-81. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i3.26>
- Suclupe Sánchez, R. J. (2022). Estrategia de gestión administrativa para incrementar rentabilidad en un restaurante en Talara. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94366>
- Tracy, B. (2015). Liderazgo (Vol. 1). Grupo Nelson. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3h2MBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=liderazgo&ots=Dlg4oMtwXS&sig=JiYhPSePzd378-r0twN4Bhgi4Mw#v=onepage&q=liderazgo&f=false>
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). El desarrollo de la tesis. Descriptiva - comparativa, correlacional y cuasiexperimental. Lima: Editorial San Marcos.
- Vásquez Torres, E. I. (2022). Liderazgo gerencial y Gestión administrativa.

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión Administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de Amaretto RCA E.I.R.L Piura 2023.

Investigador: Marcos Bryan Arqueros Franco

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión Administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de Amaretto RCA E.I.R.L en el año 2023”, cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L en el 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Empresa Amaretto RCA E.I.R.L.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará una investigación novedosa la cual permitirá a las empresas a conocer que un buen nivel de Gestión Administrativa desarrollará una eficiencia operativa del año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión Administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de Amaretto RCA E.I.R.L en el año 2023.”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador [**Arqueros Franco Marcos Bryan**] email marcosfranco@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor (Suysuy Chambergo, Ericka Julissa) email: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Rosa Colmenares Adrianzen

Fecha y hora: 02/06/2023 – 14:21pm

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Amaretto RCA E.I.R.L
RUC: 10457273768
Nombre del Titular o Representante legal: ROSA AURELIA COLMENARES ADRIANZEN
Nombres y Apellidos: DNI: 45727376

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión Administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de Amaretto RCA E.I.R.L en el año 2023

Nombre del Programa Académico:

Administración

Autor:

Arqueros Franco Marcos Bryan

DNI:

73028247

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

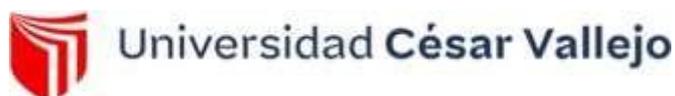


Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Administración

Título del proyecto de Investigación: Gestión Administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de Amareto RCA E.I.R.L Piura 2023

Autor: Arqueros Franco Marcos Bryan

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa:

Administrador

Otro autor del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura - Perú

Código de revisión del proyecto:

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: marcosfranco@ucvvirtual.edu.pe

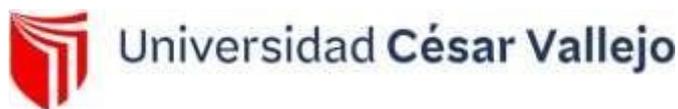
N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión Administrativa Y Su Influencia En La Eficiencia Operativa De Amaretto RCA EIRL, Piura 2023”, presentado por el autor Arqueros Franco Marcos Bryan, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:
(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 5

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: Gestión administrativa	La gestión administrativa conserva un carácter sistemático porque realiza acciones de manera consistente, orientándose al logro de metas mediante el cumplimiento de las funciones gerenciales básicas establecidas en el proceso administrativo, tales como la planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2017).	Para medir la variable Gestión administrativa se usaron 4 dimensiones con sus respectivos indicadores, el cual se aplicará un instrumento denominado cuestionario con 21 preguntas cada una para los 40 trabajadores y una guía de entrevista para el gerente de la empresa Amaretto RCA EIRL.	PLANIFICACIÓN	- Valores - Visión - Misión	ORDINAL
			- ORGANIZACIÓN	Jerarquización Diseño de puestos Organigrama	
			- DIRECCIÓN	Liderazgo Toma de decisiones Estrategias de motivación	
- CONTROL	Control previo Control concurrente Control posterior				
Variable Dependiente: Eficiencia operativa	Murillo y Guerra (2015, indican que la eficiencia operativa abarca la práctica de volver a sus procesos (las actividades realizadas por la empresa para entregar	Para medir la variable Eficiencia operativa se usaron 3 dimensiones con sus respectivos indicadores lo cual se aplicará un instrumento denominado cuestionario con 21 preguntas cada una para los	- PRODUCTIVIDAD	Eficacia Efectividad Utilización de recursos.	
			- TRABAJO EN EQUIPO	Apoyo entre compañeros. Iniciativa	

productos o servicios
apropiados) generadores
de mejores resultados
con la mínima cantidad
de recursos.

40 trabajadores y una guía de
entrevista para el gerente de la
empresa Amaretto RCA EIRL..

- VALORES
PERSONALES

Relaciones
Interpersonales.
Responsabilidad
Respeto
Asistencia

ANEXO 6: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta a los clientes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación gestión administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L en el año 2023. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

Nunca (1) – Casi nunca (2) – A veces (3) – Casi siempre (4) - Siempre (5)

CUESTIONARIO						
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSION1: Planificación		5	4	3	2	1
1	La empresa incorpora nuevos valores al inicio de cada año.					
2	Les dan importancia a los valores dentro de la empresa					
3	La planificación operativa resulta beneficiosa para su empresa					
4	Es importante la planificación operativa					
5	La empresa involucra a los colaboradores en la misión del proyecto					
6	La misión de la empresa					
DIMENSIÓN2: Organización		5	4	3	2	1
7	La empresa debate sus metas y objetivos con sus colaboradores					
8	Está clara la jerarquización en la empresa					
9	Los colaboradores se desempeñan conforme a lo indicado en el diseño de puestos					
10	Es indispensable realizar en la empresa un correcto diseño de puestos acorde a las necesidades.					
11	Los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama institucional					
12	La empresa tiene un organigrama fácil de entender					

DIMENSION3: Dirección		5	4	3	2	1
13	El líder se desarrolla de una manera correcta en la empresa					
14	Las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo					
15	Se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones					
16	La toma de decisiones es un punto importante en la empresa					
17	Los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización					
18	Le dan importancia a la motivación dentro de la empresa					
DIMENSIÓN4: Control		5	4	3	2	1
19	Estás de acuerdo con tener un control en la empresa					
20	Se realizan controles previos antes de la realización de una actividad					
21	Se realizan auditorias frecuentemente en la organización					
22	Estás de acuerdo con las auditorias dentro de la empresa					
23	Se realizan controles durante las actividades de la organización					
24	Son importantes los controles para la organización					
VARIABLE: EFICIENCIA OPERATIVA						
DIMENSION: Productividad		5	4	3	2	1
25	Ponen en práctica la eficacia como herramienta de mejora dentro de la empresa					
26	Es importante la eficacia dentro de la empresa					
27	Se realizan supervisiones para medir la efectividad de los colaboradores					
28	La efectividad es parte de la cultura de la empresa					
29	Se fijan plazos para la consecución de logros y objetivos					
30	Los colaboradores están comprometidos con los objetivos de la empresa					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo		5	4	3	2	1
31	El apoyo entre compañeros influye positivamente en la empresa					
32	El clima laboral en la empresa es idóneo para el desarrollo de sus actividades					
33	Los colaboradores tienen iniciativa para realizar sus labores					
34	Premian la iniciativa del trabajador en la empresa					
35	La empresa promueve el asertividad entre sus colaboradores					
36	El asertividad es parte de la cultura de la empresa					
DIMENSION: Valores personales		5	4	3	2	1
37	Las tareas encomendadas son entregadas a tiempo					
38	Estás satisfecho con las tareas asignadas por la empresa					
39	El respeto es un factor importante dentro de la empresa					

40	Consideras que el respeto es vital en la empresa					
41	El colaborador se preocupa por la satisfacción del cliente					
42	Hay cordialidad y asistencia entre colaboradores					

GUIA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ENTREVISTA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece responda todas las preguntas planteadas en esta guía de entrevista

Esta entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación *Gestión Administrativa y su Influencia en la Eficiencia Operativa de la empresa Amaretto RCA EIRL*. Responda cuidadosamente cada pregunta que se le realice y de antemano muchas gracias.

FECHA: 10-10-2023

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Rosita Colmenares Adrianzen

ENTIDAD: Amaretto RCA EIRL.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder a la presente entrevista

Si (x) No ()

DATOS ESPECIFICOS

ITEM

RESPUESTA

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1	¿Qué tuviste en cuenta cuando ideaste los valores en la empresa?	Me guie de las empresas más grandes, cultivar los valores dentro de la organización ayudará al desarrollo de un clima laboral saludable y armonioso.
2	¿La planificación que haces a cuantos años la proyectas?	La proyecto a 5 años con el equipo de gerencia
3	¿Cada cuánto tiempo haces o mides la misión en la empresa?	Lo hacemos cada 2 años

4	¿La comunicación en la empresa se realiza de manera constante?	Sí, es un punto muy importante dentro de la empresa, aunque al inicio no fue sencillo, luego con la práctica lo hemos ido mejorando.
5	¿El diseño de puestos fue modificado conforme pasó el tiempo, o es el mismo desde su inicio?	Hemos ido cambiando la estructura con el paso del tiempo, se hizo con el fin de adaptarnos al cambio del mercado.
6	¿Qué puntos tuviste en cuenta para crear el organigrama de la empresa?	El orden y la jerarquía según la necesidad de cada puesto de trabajo
7	¿Premias la solidaridad que tienen los colaboradores entre ellos en la empresa?	Es algo muy importante y ellos tienen un reconocimiento por eso
8	¿Qué factor tienes en cuenta cuando tomas decisiones para la empresa?	La realidad del problema, el contexto del mercado y los recursos con los que contamos.
9	¿Cómo pones en práctica la motivación en los colaboradores?	Con el ejemplo y con incentivos cada trimestre.
10	¿El encargado de supervisar mide los resultados de los colaboradores?	Sí, solo se puede mejorar lo que se mide y nosotros hacemos todo lo posible para mejorar constantemente
11	¿La supervisión de los colaboradores es constante o cada cuanto tiempo lo ejecutas?	Es constante, siempre estamos monitoreando a los colaboradores para que se puedan desarrollar de una manera más eficiente.
12	¿Las observaciones que das después de supervisar a los colaboradores las guardas?	Sí, de esa manera ellos ven cómo van creciendo dentro de la empresa

	para tener base de datos de errores y soluciones	
VARIABLE 2: EFICIENCIA OPERATIVA		
13	¿Cómo mides la eficacia de los colaboradores?	Los resultados que tienen se compara con los resultados deseados.
14	¿Hay algún tipo de incentivo para la eficacia en las labores?	Sí, llegando a las metas planteadas se les brinda bonos e incentivos.
15	¿Qué método usas para la optimización de recursos?	Establecimientos de KPIs, análisis de datos, establecimiento de metas, colocar plazos, destinar presupuestos, etc
16	¿El trabajo en equipo es parte de la cultura en la empresa?	Sí, la mejora continua va de la mano con el trabajo en equipo
17	¿Cuáles son los objetivos inmediatos de su empresa y que está haciendo para conseguirlo?	Optimizar tiempos en la prestación de servicios y venta de productos. Medir los procesos y analizar resultados.

Anexo 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L". La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Adrián Colomer Winter
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	abajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a trabajadores.
Autores:	ARQUEROS FRANCO MARCOS BRYAN
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura

Significación:	Escala de Likert, ordinal (5) Siempre - (4) Casi Siempre - (3) A veces - (2) Casi Nunca - (1) Nunca
----------------	--

4. **Soporte teórico**
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación Organización Dirección Control	La gestión administrativa conserva un carácter sistemático porque realiza acciones de manera consistente, orientándose al logro de metas mediante el cumplimiento de las funciones gerenciales básicas establecidas en el proceso administrativo, tales como la planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2017).
EFICIENCIA OPERATIVA	Productividad Trabajo en Equipo Valores personales	Murillo y Guerra (2015, indican que la eficiencia operativa abarca la práctica de volver a sus procesos (las actividades realizadas por la empresa para entregar productos o servicios apropiados) generadores de mejores resultados con la mínima cantidad de recursos.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a aplicado a los colaboradores de Amareto RCA E.I.R.L elaborado por Arqueros Franco Marcos Bryan en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la planificación de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	La empresa fortalece los valores.	4	4	4	
Visión	La visión resulta beneficiosa para su empresa.	4	4	4	
Misión	La empresa elabora una misión para cada proyecto.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la organización de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Jerarquización	La empresa tiene claro los niveles de jerarquización.	4	4	4	
Diseño de puestos	Los colaboradores están conformes con el diseño de puestos.	4	4	4	
Organigrama	Los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama.	4	4	4	



- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el control de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	Las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo .	4	4	4	
Toma de decisiones	Se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones.	4	4	4	
Motivación laboral	Los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el control de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control previo	Se realizan controles previos antes de la realización de una actividad.	4	4	4	
Control Concurrente	Se realizan controles durante las actividades de la organización.	4	4	4	
Control posterior	Se realizan controles durante las actividades de la organización	4	4	4	

Variable: EFICIENCIA OPERATIVA

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Productividad
Objetivos de la Dimensión: Evaluar la productividad de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	La eficacia es merecedora de algún tipo de reconocimiento en la empresa.	4	4	4	
Efectividad	Se realizan supervisiones para medir la efectividad de los colaboradores.	4	4	4	
Optimización de recursos	Se fijan plazos para la consecución de logros y objetivos	4	4	4	

- Segunda dimensión: Trabajo en equipo
Objetivos de la Dimensión: Evaluar el trabajo en equipo de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

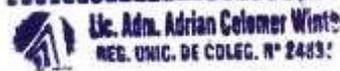
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo entre compañeros.	El apoyo entre compañeros influye positivamente en la empresa	4	4	4	
Iniciativa.	Los colaboradores tienen iniciativa para realizar sus labores	4	4	4	
Relaciones Interpersonales.	La empresa promueve la asertividad entre sus	4	4	4	

	colaboradores				
--	---------------	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Valores personales
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar los valores personales de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Las tareas encomendadas son entregadas a tiempo.	4	4	4	
Respeto	El respeto es un factor importante dentro de la empresa	4	4	4	
Asistencia	El colaborador se preocupa por la satisfacción del cliente	4	4	4	





Firma del Evaluador

CE: 000969101

Teléfono: 968154494

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación Organización Dirección Control	La gestión administrativa conserva un carácter sistemático porque realiza acciones de manera consistente, orientándose al logro de metas mediante el cumplimiento de las funciones gerenciales básicas establecidas en el proceso administrativo, tales como la planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2017).
EFICIENCIA OPERATIVA	Productividad Trabajo en Equipo Valores personales	Murillo y Guerra (2015, indican que la eficiencia operativa abarca la práctica de volver a sus procesos (las actividades realizadas por la empresa para entregar productos o servicios apropiados) generadores de mejores resultados con la mínima cantidad de recursos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a aplicado a los colaboradores de Amaretto RCA E.I.R.L elaborado por Arqueros Franco Marcos Bryan en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la planificación de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	La empresa fortalece los valores.	4	4	4	
Visión	La visión resulta beneficiosa para su empresa.	4	4	4	
Misión	La empresa elabora una misión para cada proyecto.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la organización de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Jerarquización	La empresa tiene claro los niveles de jerarquización	4	4	4	
Diseño de puestos	Los colaboradores están conformes con el diseño de puestos	4	4	4	
Organigrama	Los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el control de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	Las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo .	4	4	4	
Toma de decisiones	Se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones.	4	4	4	
Motivación laboral	Los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el control de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control previo	Se realizan controles previos antes de la realización de una actividad.	4	4	4	
Control Concurrente	Se realizan controles durante las actividades de la organización.	4	4	4	
Control posterior	Se realizan controles durante las actividades de la organización	4	4	4	

Variable: EFICIENCIA OPERATIVA

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la productividad de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	La eficacia es merecedora de algún tipo de reconocimiento en la empresa.	4	4	4	
Efectividad	Se realizan supervisiones para medir la efectividad de los colaboradores.	4	4	4	
Optimización de recursos	Se fijan plazos para la consecución de logros y objetivos	4	4	4	

- Segunda dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la Dimensión: Evaluar el trabajo en equipo de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo entre compañeros.	El apoyo entre compañeros influye positivamente en la empresa	4	4	4	
Iniciativa.	Los colaboradores tienen iniciativa para realizar sus labores	4	4	4	
Relaciones Interpersonales.	La empresa promueve la asertividad entre sus colaboradores	4	4	4	



- Tercera dimensión: Valores personales
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar los valores personales de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Las tareas encomendadas son entregadas a tiempo.	4	4	4	
Respeto	El respeto es un factor importante dentro de la empresa	4	4	4	
Asistencia	El colaborador se preocupa por la satisfacción del cliente	4	4	4	

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mba Carlos Angulo Corcuera

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845

Firma del Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L”. La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mercedes René Palacios de Briceño
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a trabajadores.
Autores:	ARQUEROS FRANCO MARCOS BRYAN
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala de Likert, ordinal (5) Siempre - (4) Casi Siempre - (3) A veces - (2) Casi

	Nunca - (1) Nunca
--	-------------------

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación Organización Dirección Control	La gestión administrativa conserva un carácter sistemático porque realiza acciones de manera consistente, orientándose al logro de metas mediante el cumplimiento de las funciones gerenciales básicas establecidas en el proceso administrativo, tales como la planificación, organización, dirección y control (Mendoza, 2017).
EFICIENCIA OPERATIVA	Productividad Trabajo en Equipo Valores personales	Murillo y Guerra (2015, indican que la eficiencia operativa abarca la práctica de volver a sus procesos (las actividades realizadas por la empresa para entregar productos o servicios apropiados) generadores de mejores resultados con la mínima cantidad de recursos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a aplicado a los colaboradores de Amaretto RCA E.I.R.L elaborado por Arqueros Franco Marcos Bryan en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la planificación de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	La empresa fortalece los valores.	4	4	4	
Visión	La visión resulta beneficiosa para su empresa.	4	4	4	
Misión	La empresa elabora una misión para cada proyecto.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la organización de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Jerarquización	La empresa tiene claro los niveles de jerarquización.	4	4	4	
Diseños de puestos	Los colaboradores están conformes con el diseño de puestos.	3	4	4	
Organigrama	Los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama.	4	4	4	

Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el control de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Liderazgo	Las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo .	4	4	4	
Toma de decisiones	Se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones.	4	4	4	
Motivación laboral	Los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el control de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control previo	Se realizan controles previos antes de la realización de una actividad.	4	4	4	
Control Concurrente	Se realizan controles durante las actividades de la organización .	2	4	4	

Control posterior	Se realizan controles durante las actividades de la organización	2	4	4	
-------------------	--	---	---	---	--

Variable: EFICIENCIA OPERATIVA

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Productividad
Objetivos de la Dimensión: Evaluar la productividad de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	La eficacia es merecedora de algún tipo de reconocimiento en la empresa.	1	4	4	
Efectividad	Se realizan supervisiones para medir la efectividad de los colaboradores.	4	4	4	
Optimización de recursos	Se fijan plazos para la consecución de logros y objetivos	4	4	4	

- Segunda dimensión: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el trabajo en equipo de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo entre compañeros.	El apoyo entre compañeros influye positivamente en la empresa	4	4	4	
Iniciativa.	Los colaboradores tienen iniciativa para realizar sus labores	4	4	4	
Relaciones Interpersonales.	La empresa promueve la asertividad	1	4	4	

	entre sus colaboradores				
--	-------------------------	--	--	--	--

Tercera dimensión: Valores personales

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar los valores personales de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Las tareas encomendadas son entregadas a tiempo.	4	4	4	
Respeto	El respeto es un factor importante dentro de la empresa	2	4	4	
Asistencia	El colaborador se preocupa por la satisfacción del cliente	4	4	4	




Firma del Evaluador
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

DNI: 02845588

Teléfono: 968060260

ANEXO 9: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	ARQUEROS FRANCO MARCOS BRYAN
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión Administrativa y su Influencia en la Eficiencia Operativa de Amaretto RCA EIRL, Piura 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	26/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.920
------------------------------------	--------------

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

El instrumento del cuestionario de la variable Eficiencia Operativa obtiene un índice de confiabilidad alto de 92%.



Estudiante: Arqueros Franco Marcos Bryan
DNI: 73028247



FIRMADA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 832

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI: 4524655

IV. DATOS INFORMATIVOS

4.1. ESTUDIANTE :	ARQUEROS FRANCO MARCOS MRYAN
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión Administrativa y su Influencia en la Eficiencia Operativa de Amaretto RCA EIRL en el Año 2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
4.6. FECHA DE APLICACIÓN :	26/06/2023
4.7. MUESTRA APLICADA :	10 colaboradores

V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.958
------------------------------------	--------------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Gestión administrativa obtiene un índice de confiabilidad muy alto de 95.8%.



Estudiante: Arqueros Franco Marcos Bryan
DNI: 73028247



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 832

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI: 4524655

ANEXO 10:

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
Gestión administrativa y su influencia en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L en el año 2023	¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa de Amaretto RCA EIRL, en el año 2023?	Analizar la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023	La gestión administrativa influencia de manera significativa en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., en el año 2023	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, cuantitativa, no experimental transversal y correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTREO Población infinita, muestreo aleatorio simple</p>

	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS E
	<p>P1: ¿De qué manera influencia la planificación en la eficiencia operativa que tiene la empresa Amaretto RCA? E.I.R.L. en el año 2023?</p> <p>P2: ¿Como ayuda la organización en la eficiencia de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., en el año 2023?</p> <p>P3: ¿Cómo influye la dirección con la eficiencia de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., en el año 2023?</p> <p>P4: ¿De qué manera el control ayuda con la eficiencia operativa de Amaretto RCA E.I.R.L., en el año 2023?</p>	<p>O1: Evaluar la influencia de la planificación en la eficiencia operativa de Amaretto RCA. E.I.R.L, en el año 2023</p> <p>O2: Estimar la influencia de la organización en la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., en el año 2023</p> <p>O3: Determinar la influencia de dirección en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023</p> <p>O4: Medir la influencia del control en la eficiencia operativa. empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023</p>	<p>La planificación influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA. E.I.R.L, en el año 2023.</p> <p>La organización influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023</p> <p>La dirección influye significativamente en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023</p> <p>El control influye significativamente} en la eficiencia operativa de la empresa Amaretto RCA E.I.R.L, en el año 2023</p>	<p>Encuesta, cuestionario, entrevista y guía de entrevista</p> <p>MÉTODO DE ANÁLISIS:</p> <p>Se utilizará la herramienta estadística SPSS 26, por medio dela entrevista serán procesados de forma cualitativa.</p>

ANEXO 11:

Matriz de instrumentos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO	
			N° de ítems	Ítems
X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X1	X1.1	1	La empresa incorpora nuevos valores al inicio de cada año.
			2	Le dan importancia a los valores dentro de la empresa
		X1.2	3	La planificación operativa resulta beneficiosa para su empresa
			4	Es importante la planificación operativa
		X1.3	5	La empresa involucra a los colaboradores en la misión del proyecto
			6	La misión de la empresa
	X2	X2.1	7	La empresa debate sus metas y objetivos con sus colaboradores
			8	Está clara la jerarquización en la empresa
		X2.2	9	Los colaboradores se desempeñan conforme a lo indicado en el diseño de puestos
			10	Es indispensable realizar en la empresa un correcto diseño de puestos acorde a las necesidades.
		X2.3	11	Los colaboradores respetan las jerarquías según lo indicado en el organigrama institucional
			12	La empresa tiene un organigrama fácil de entender

	X3	X3.1	13	El líder se desarrolla de una manera correcta en la empresa
			14	Las labores de la empresa se realizan en equipo con una persona liderando el grupo
		X3.2	15	Se realizan estudios antes de cada inversión para facilitar la toma de decisiones
			16	La toma de decisiones es un punto importante en la empresa
		X3.3	17	Los colaboradores de la empresa se encuentran motivados para conseguir las metas de la organización
			18	Le dan importancia a la motivación dentro de la empresa
	X4	X4.1	19	Estás de acuerdo con tener un control en la empresa
			20	Se realizan controles previos antes de la realización de una actividad
		X4.2	21	Se realizan auditorias frecuentemente en la organización
			22	Estás de acuerdo con las auditorias dentro de la empresa
		X4.3	23	Se realizan controles durante las actividades de la organización
			24	Son importantes los controles para la organización
Y: EFICIENCIA OPERATIVA	Y1	Y1.1	25	Ponen en práctica la eficacia como herramienta de mejora dentro de la empresa
			26	Es importante la eficacia dentro de la empresa
		Y1.2	27	Se realizan supervisiones para medir la efectividad de los colaboradores

			28	La efectividad es parte de la cultura de la empresa
		Y1.3	29	Se fijan plazos para la consecución de logros y objetivos
			30	Los colaboradores están comprometidos con los objetivos de la empresa
	Y2	Y2.1	31	El apoyo entre compañeros influye positivamente en la empresa
			32	El clima laboral en la empresa es idóneo para el desarrollo de sus actividades
		Y2.2	33	Los colaboradores tienen iniciativa para realizar sus labores
			34	Premian la iniciativa del trabajador en la empresa
		Y2.3	35	La empresa promueve el asertividad entre sus colaboradores
			36	El asertividad es parte de la cultura de la empresa
	Y3	Y3.1	37	Las tareas encomendadas son entregadas a tiempo
			38	Estás satisfecho con las tareas asignadas por la empresa
		Y3.2	39	El respeto es un factor importante dentro de la empresa
			40	Consideras que el respeto es vital en la empresa
		Y3.3	41	El colaborador se preocupa por la satisfacción del cliente
42			Hay cordialidad y asistencia entre colaboradores	

ANEXO 12

Fiabilidad de los instrumentos usando el Alfa de Cronbach

	Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach	N° de elementos
V1= Gestión Administrativa	,958	12
V2= Eficiencia Operativa	,920	09
TOTAL	,970	21

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

ANEXO 13: Evidencia de la aplicación de los instrumentos



Título de propuesta: Estrategias de Eficiencia Operativa para la Empresa
Amaretto RCA EIRL Piura 2023

La Gestión Operativa asume un rol importante en la empresa, es una herramienta que ayuda a la operacionalización de las funciones que se desarrollan dentro de la organización, esto ayuda a que haya un orden y lograr el cumplimiento de funciones de los colaboradores. Cabe indicar que con una correcta gestión operativa tienen un orden predeterminado con respecto a las metas deseadas en un periodo de tiempo establecido, logrando mejoramiento a través de la dirección de los objetivos propuestos por los gerentes y jefes de la empresa.

En este contexto la empresa Amaretto RCA EIRL se logró evidenciar una falta de gestión operativa para poder llevar un control con respecto al inventario, poniendo en evidencia la falta de organización y operaciones que presenta la empresa Amaretto RCA EIRL. Por consecuencia un déficit en las ventas que representa un problema constante, teniendo en cuenta que esto sumado a la alta competencia que hay en el rubro, es un riesgo descuidar a los consumidores; con la probabilidad de que la empresa presente inconvenientes más grandes a futuro. En este sentido se exploran diversas estrategias que serán de mucha utilidad para mejorar el rendimiento y optimizar ventas para la mejora continua de la organización.

Descripción organizacional

La empresa Amaretto RCA EIRL se encuentra ubicada en la Urbanización 15 de septiembre Mz I Lt. 1- Castilla-Piura, tiene como propósito principal brindar el servicio de diversión a las personas del distrito de Castilla y Piura.

Así mismo, la empresa busca mejorar la experiencia de venta y diversión para las personas que asisten al local, ayudar a sus colaboradores para que puedan trabajar de una manera satisfactoria, para de esa manera lograr los objetivos y metas propuestas por la organización. Que busca mejorar la calidad de servicio y experiencia que ofrece Amaretto, como contratar shows en vivo, coreografías de baile con los clientes, shots gratis, concursos de baile.

Visión

Al 2024 lograr un servicio excepcional con experiencia única en diversión, lograr posicionarnos en los primeros lugares en el ranking de discotecas en el norte del país.

Misión

Amaretto brinda el servicio de fiesta y diversión en la ciudad de Piura con responsabilidad y confianza.

Objetivos de la propuesta

El objetivo principal de la propuesta es:

Diseñar una propuesta de herramientas de marketing y ventas para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Amaretto RCA EIRL.

Objetivos específicos:

- a) Generar una mejora en la Gestión Operativa de la empresa

- b) Emplear estrategias para enfrentar eventos desfavorables capacitando a los colaboradores

- c) Diagnosticar una estrategia basada en mejorar las instalaciones internas para lograr una mejor experiencia del cliente en Amaretto

Justificación

La propuesta de mejora presentada en este contexto nos ayuda a poder visualizar la mejora en la Eficiencia Operativa de la empresa Amaretto RCA EIRL. Se relaciona con la gran influencia que tiene una óptima infraestructura en el rubro discotequero, además de eso contar con personal altamente capacitado para que pueda tener respuesta inmediata a cualquier contratiempo dando una mejor experiencia a los clientes. Fortalecer la cultura organizacional será de importancia

para generar un clima laboral idóneo para el desarrollo de las actividades, y el cumplimiento de las metas propuestas por la organización, todo mediante capacitaciones y adquirir herramientas que complementen el correcto desarrollo.

Matriz EFI y EFE

Matriz de evaluación de los factores internos

Para calcular el ponderado de la Matriz EFI Para calcular el valor ponderado de la matriz EFI se dio un peso a cada fortaleza y debilidad según su importancia para los resultados de la empresa entre 0 y 1. Luego se asignó la calificación según sea (1) Debilidad mayor (2) Debilidad menor (3) Fortaleza menor (4) Fortaleza mayor.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Factores (F+D)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
Fortalezas			
F1: Inversión propia	0.10	3	0.30
F2: Gerente con buena educación financiera	0.05	3	0.15
F3: Local ubicado en una calle principal de la ciudad	0.10	4	0.40
F4: Infraestructura propicia.	0.10	3	0.30
F5: Local propio	0.15	4	0.60
Debilidades			
D1 Inversión grande para apertura del local	0.10	1	0.10
D2: Personal altamente rotativo	0.15	1	0.15
D3: Falta de presupuesto para crecer	0.05	1	0.05
D4 Falta de organización	0.10	1	0.10
D5: Menú poco variado	0.10	1	0.10
PROMEDIO PONDERADO	1.00		2.25

El valor obtenido fue de 2.25 el cual se encuentra por debajo del promedio que es 2.50 y evidencia que la empresa no está haciendo uso de sus fortalezas además cuenta con muchas debilidades internas que afectan su desempeño, lo que en resumen significa que tiene una posición interna débil.

Matriz de evaluación de los factores externos

Para calcular el valor ponderado de la matriz EFE se dio un peso a cada oportunidad y amenaza según su importancia para los resultados de la empresa entre 0 y 1. Luego se asignó la calificación según sea (1) Amenaza mayor (2) Amenaza menor (3) Oportunidad menor (4) Oportunidad mayor.

Matriz de Factores externos (MEFE)

Factores (O+A)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
Oportunidades			
O1: Perfecta ubicación del local comercial	0.10	3	0.30
O2: Cultura de fiesta en la ciudad	0.05	3	0.15
O3: Contrato directo con proveedores del extranjero	0.10	4	0.40
O4: Movilidad para llegar al establecimiento las 24 h.	0.15	3	0.45
O5: Demográficamente un incremento de jóvenes	0.10	3	0.30
Amenazas			
A1: Inseguridad ciudadana	0.15	1	0.15
A2: Desastres naturales	0.10	1	0.10
A3: Pandemia	0.10	2	0.20
A4: Inflación e inestabilidad política	0.05	2	0.10
A5: Adquirir productos bamba o de contrabando	0.10	2	0.20

PROMEDIO PONDERADO**1.00****2.35**

El valor obtenido fue de 2.35 que se encuentra por debajo del promedio que es 2.50, lo que evidencia que la empresa no está aprovechando todas las oportunidades con las que cuenta en su entorno, asimismo, no está tomando acciones efectivas para repeler las amenazas a las que se enfrenta, lo que en resumen significa una posición externa débil.

Análisis FODA

Se plantearon estrategias mediante el análisis de los factores internos y externos identificados en la empresa Amaretto RCA E.I.R.L., en el departamento de Piura, a continuación, se detallaron:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	F1: Inversión propia. F2: Gerente con buena educación financiera F3: Local ubicado en una calle principal de la ciudad F4: Infraestructura propicia F5: Local propio	D1: Inversión grande para apertura del local D2: Personal altamente rotativo D3: Falta de presupuesto para crecer D4: Falta de organización D5: Menú poco variado
OPORTUNIDADES	FO	DO

<p>O1: Perfecta ubicación del local comercial</p> <p>O2: Cultura de fiesta en la ciudad</p> <p>O3: Contrato directo con proveedores del extranjero</p> <p>O4: Movilidad para llegar al establecimiento las 24 h.</p> <p>O5: Demográficamente un incremento de jóvenes</p>	<p>O2, O4, F3, F4, F5:</p> <p>Ejecutar un plan operativo que permita contar con más potenciales clientes usando el feedback como herramienta, a través de las redes sociales de la empresa con un community manager creando contenido con un filmarker y así seguir creciendo, aprovechando estrategias de marketing.</p>	<p>O5, D2, D4: Capacitar al personal y ofrecer movilidad gratis e implementar, invertir en la carta y ofrecer nuevos ingresos. Capacitar a la los colaboradores para que puedan tener un cultura de organización.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>FA</p>	<p>DA</p>
<p>A1: Inseguridad ciudadana</p> <p>A2: Desastres naturales</p> <p>A3: Pandemia Inflación e inestabilidad política</p> <p>A4: Inflación e inestabilidad política</p> <p>A5: Adquirir productos bamba o de contrabando</p>	<p>A2, A5, F1, F2, F4:</p> <p>Realizar predicciones de riesgos ante cualquier inversión o desarrollo de algún proceso operativo, y estar prevenidos ante situaciones externas y verificación de productos.</p>	<p>A2, A4, D2, D3, D4:</p> <p>Creación de un equipo encargado de la gestión administrativa de la empresa.</p>

ESTRATEGIA FO: Ejecutar un plan operativo que permita contar con más potenciales clientes usando el feedback como herramienta, a través de las redes sociales de la empresa con un community manager creando contenido con un filmmaker y así seguir creciendo, aprovechando estrategias de marketing

Descripción de la estrategia:

Para fortalecer los procesos administrativos se elaborará un plan estratégico previo al inicio de cada año donde figuren los objetivos y metas planteadas por la empresa dentro de un periodo establecido. Esta estrategia permitirá mejorar el control en el inventario, reducir los riesgos de pérdida por falta de ventas y de incrementar la satisfacción del cliente. Se busca implementar un enfoque organizacional más eficiente y sólido.

a) Indicador:

- 90% de logro de los objetivos planteados.
- 90% de logro de metas planteadas

b) Meta:

- Ejecutar el 100% del plan operativo
- Incrementar la satisfacción del cliente en un 20%
- Aumentar las utilidades anuales en un 10%

c) Tácticas:

- Analizar puntos estratégicos que mejoren la experiencia de consumo
- Evaluación mediante clientes recurrentes
- Monitoreo constante de las actividades de la empresa

d) Programación de actividades

Darle mayor énfasis a la mercadería que tiene mayor rotación de venta, esto ayudará a tener mayores picos de utilidad, realizar seguimiento en los días en los que hay más acogida para realizar promociones o activaciones que incentiven la fidelización, crear contenido en redes sociales con el fin de hacer más conocida la marca, realizar reuniones con el personal para obtener ideas y ver qué se puede hacer para mejorar cada actividad que se desarrolla en la empresa.

e) Cronograma de actividades

	Ene. 24				Feb. 24				Mar. 24				Abr. 24				May. 24				Jun-24				Jul. 24							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Elaboración de un plan operativo																																
2. Establecer normas, metas y estratégicas empresa																																
3. Realizar cronogramas de actividades para el plan operativo																																
4. Evaluar el cumplimiento de los indicadores establecidos.																																
5. Recolectar, analizar y utilizar información para hacer un seguimiento al progreso de cada actividad.																																

f) Presupuesto

Actividad	Costo total
Elaboración de un plan operativo	S/. 3000
Establecer normas, metas y estrategias de la empresa	S/. 0
Realizar cronogramas de actividades para el plan operativo	S/. 500
Evaluar el cumplimiento de los indicadores establecidos.	Y S/. 0
Recolectar, analizar y utilizar información para dar seguimiento al progreso de cada actividad.	S/. 350
TOTAL	S/ 3850

a. Viabilidad

La empresa cuenta con los recursos necesarios para poner en marcha la estrategia del plan operativo en los diferentes puntos estratégicos de la organización. Los costos están justificados para solventar las actividades de investigación y adquisición de los servicios y materiales que se requieren.

b. Mecanismo de control

- Tiempo promedio de permanencia en el local.
- Niveles de satisfacción del cliente.
- Precisión en el inventario.
- Evaluaciones bimestrales de los resultados.

ESTRATEGIA DO: Realizar predicciones de riesgos ante cualquier inversión o desarrollo de algún proceso operativo, y estar prevenidos ante situaciones externas y verificación de productos..

a) Descripción de la estrategia: La estrategia se basa en realizar una evaluación previa al personal de la empresa, la que se realizará por los jefes de cada área para así tener conocimiento de las falencias de los trabajadores, de esta manera se realizarán las capacitaciones para potenciar sus conocimientos y habilidades optimizando los procesos que se llevarán a cabo.

b) Meta:

- 100% de trabajadores evaluados
- 100% de trabajadores altamente capacitados
- Mejorar la calidad de atención al cliente
- Fortalecer el trabajo en equipo

c) Tácticas:

- Realzar evaluación para conocer carencias cognitivas de los trabajadores.
- Informar a los trabajadores la finalidad de la evaluación.
- Consensuar con los jefes de cada área los criterios de la evaluación.
- Capacitar a los jefes para una correcta evaluación de sus trabajadores.

d) Programación estratégica:

- Definición de los criterios de evaluación
- Elaboración de la ficha de evaluación
- Difusión del cronograma de evaluación
- Capacitación de los jefes
- Ejecución de la evaluación de conocimientos
- Evaluación de los resultados
- Capacitación a los trabajadores en el uso de herramientas de análisis administrativos

e) Cronograma de actividades

	Ene-24				Feb-24				Marz-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Definición de los criterios de evaluación	■											
2. Elaboración de la ficha de evaluación		■										
3. Difusión del cronograma		■										
4. Capacitación de los jefes			■	■	■	■						
5. Ejecución de la evaluación de conocimientos a los trabajadores							■					
6. Evaluación de los resultados								■				
7. Capacitación a los trabajadores en el uso de herramientas de análisis administrativos									■	■	■	

f) Costo

Actividad	Costo total
Definición de los criterios de evaluación	S/. 0
Elaboración de la ficha de evaluación	S/. 150
Difusión del cronograma	S/. 100
Capacitación a los Jefes de Área	S/. 2000
Ejecución de la evaluación de desempeño	S/. 300
Evaluación de los resultados	S/. 50
Capacitación a los trabajadores en el uso de herramientas de análisis administrativos	S/. 2500
TOTAL	S/ 5100

ESTRATEGIA FA: Realizar predicciones de riesgos ante cualquier inversión o desarrollo de algún proceso operativo, y estar prevenidos ante situaciones externas y verificación de productos. **Indicador:**

- Frecuencias de riesgos

a) Meta:

- Reducción de la incertidumbre
- Elaboración de presupuesto para realizar operaciones

b) Tácticas:

- Planificación de riesgos
- Planes de acción
- Respuestas rápidas ante eventos adversos.
- Gestión adecuada de los recursos financieros de la empresa.

c) Programación de actividades

- Creación de equipo para prevención de riesgos financieros y comerciales.
- Designar un líder de equipo
- Elaborar sistemas estadísticos para prever probabilidades de eventos adversos y reducir la incertidumbre
- Elaboración de presupuestos para ejecución de actividades productivas y de inversión
- Óptima distribución de recursos para el desarrollo de actividades.

d) Cronograma de actividades

	Ene. 24				Feb. 24				Mar. 24				Abr. 24				May. 24				Jun-24				Jul. 24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elaboración de equipo para prevención de riesgos financieros y comerciales.	█	█	█	█																								
2. Designar un líder de equipo	█																											
3. Elaborar sistemas estadísticos para prever probabilidades de eventos adversos y reducir la incertidumbre					█	█	█	█																				
4. Elaboración de presupuestos para ejecución de actividades productivas y de inversión									█	█	█	█																
5. Optima distribución de recursos para el desarrollo de actividades.													█								█							

e) Presupuesto

Actividad	Costo total
Creación de equipo para prevención de riesgos financieros y comerciales.	S/. 0
Designar un líder de equipo	S/. 0
Elaborar sistemas estadísticos para prever probabilidades de eventos adversos y reducir la incertidumbre	S/. 1000
Elaboración de presupuestos para ejecución de actividades productivas y de inversión	S/. 2500
TOTAL	S/ 3500

ESTATEGIA DA: Creación de un equipo encargado de la gestión administrativa de la empresa.**Indicador:**

- Disminución de riesgos externos a través de la prevención
- % de colaboradores fidelizados

a) Meta:

- Mantener la estabilidad de la empresa usando redes sociales con community manager, filmmaker, feedback con clientes internos y externos.

b) Tácticas

- Contratar un especialista en organizaciones, marketing y ventas
- Creación de un equipo de toma de decisiones.
- Realizar capacitación al personal que conformará el equipo administrativo
- Monitoreo mensual de indicadores que revelen la situación financiera de la empresa.}

c) Programación de actividades

- Realizar una convocatoria laboral para la contratación de un especialista en organizaciones.
- Evaluación de candidatos.
- Notificación y contratar al candidato que obtuvo mayor puntaje en la convocatoria
- Creación de equipo de toma de decisiones.
- Capacitación al equipo
- Auditorías internas para analizar y evaluar indicadores financieros que permita tomar decisiones en beneficio de la empresa
-

d) Cronograma de actividades

	Ener-24				Febr-24				May-24				Oct-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Realizar una convocatoria laboral para la contratación de un especialista en organizaciones.																
2. Evaluación de candidatos.																
3. Notificación y contratar al candidato que obtuvo mayor puntaje en la convocatoria																
4. Creación de equipo de toma d decisiones.																
5. Capacitación al equipo																
6. Auditorías internas																

f) Presupuesto

Actividad	Costo total
Realizar una convocatoria laboral para la contratación de un especialista en organizaciones.	S/. 200
Evaluación de candidatos.	S/. 200
Notificación y contratar al candidato que obtuvo mayor puntaje en la convocatoria	S/. 2500
Creación de equipo de toma de decisiones.	S/. 0
Capacitación al equipo	S/. 1000
Auditorías Internas	S/. 0
TOTAL	S/ 3900

Resumen de las estrategias

	ESTRATEGIAS PROPUESTA	C.T
FO	Ejecutar un plan operativo que permita contar con más potenciales clientes usando el feedback como herramienta, a través de las redes sociales de la empresa con un community manager creando contenido con un filmaker y así seguir creciendo, aprovechando estrategias de marketing.	3,850.00
DO	Capacitar al personal y ofrecer movilidad gratis e implementar, invertir en la carta y ofrecer nuevos ingresos. Capacitar a la los colaboradores para que puedan tener un cultura de organización.	5,100.00
FA	Realizar predicciones de riesgos ante cualquier inversión o desarrollo de algún proceso operativo, y estar prevenidos ante situaciones externas y verificación de productos.	3,500.00
DA	Creación de un equipo encargado de la gestión administrativa de la empresa.	3,900.00
	TOTAL	S/ 16,350.00

Relación de Beneficio – Costo

A continuación, se detallan los ingresos y egresos de las campañas de la empresa Grupo Congo, para indicar si efectivamente se dispone de los recursos económicos y financieros para la puesta en marcha de las estrategias.

DETALLE	PERIODOS			
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2023-2024
INGRESOS	200,457.00	435,981.98	314,328.67	578,977.00
EGRESOS	102,298.09	284,821.10	228,924.40	301,601.03
TOTAL	98,159.09	151,160.88	85,404.27	277,375.97

En cuanto al margen de utilidad que representó los datos económicos y financieros de la empresa, mostró para el periodo 2020-2021, un valor de S/. 98,159.09 en cambio para el periodo 2023-2024 este aumentó debido a que se espera un cierre de crecimiento del 10% entre los ingresos, obteniendo un valor proyectado de S/. 277,375.97.

Relación Beneficio-Costo= S/. 27,737.59 / S/ 16,350.00

Relación beneficio-costo= 1.69

En consideración al B/C, permitiendo inferir que por cada S/. 1 de inversión, se obtendrá una recuperación de S/. 1.69, demostrando que la aplicación de las estrategias está relacionado con elaboración y ejecución de un plan administrativo y operativo previo al inicio de cada año que refleje los objetivos y metas que desea alcanzar la empresa; proceso de evaluación y capacitación al personal en temas administrativos y comerciales para mejorar la viabilidad de las operaciones en la misma; realizar pronósticos de riesgos financieros ante cualquier inversión o desarrollo de algún proceso externo, además de realizar presupuestos para las actividades de producción; creación de un equipo encargado de la gestión administrativa de la empresa, demuestra que la empresa AMARETTO RCA EIRL, del distrito de Castilla, dispone de los recursos económicos y financieros para cubrir los costos de ejecución durante el periodo 2023-2024, producto de las actividades operativas.