

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Habilidades Directivas y Desarrollo Organizacional en la  
Empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C., Huancayo 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autoras : Bach. Camposano Gamarra Stefany Sachenka

Bach. Aliaga Cuadros Helen Stefani

Asesor : Mtro. VARGAS ARISTE YULIANA

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: Junio - Noviembre 2023

**HUANCAYO – PERÚ**

**2023**

**CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES****Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TESIS****Habilidades Directivas y Desarrollo Organizacional en la Empresa Popeyes  
EP de Franquicias S.A.C., Huancayo 2021****PRESENTADO POR:****Camposano Gamarra Stefany Sachenka****Aliaga Cuadros Helen Stefani****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****Licenciado en administración****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS****APROBADA POR EL JURADO:****PRESIDENTE :****PRIMER MIEMBRO :****SEGUNDO MIEMBRO :****TERCER MIEMBRO :****Huancayo, ..... del 2024**

**ASESOR:**

**MG. VARGAS ARISTE YULIANA**

## **DEDICATORIA**

A nuestros docentes que con sus  
conocimiento y enseñanzas permitieron  
que lográramos nuestros objetivos

**Las autoras**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por iluminar nuestro camino.

A nuestras familias porque con su apoyo y paciencia nos permitió lograr todo lo que nos propusimos.

**Stefany y Helen**

# CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0113 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

## HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C., HUANCAYO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ALIAGA CUADROS HELEN STEFANI**  
**BACH. CAMPOSANO GAMARRA STEFANY SACHENKA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA**

Fue analizado con fecha **14/11/2023**; con **103 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

|   |
|---|
|   |
| X |
| X |
|   |

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 14 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS .....                     | ii  |
| DEDICATORIA .....                                     | v   |
| AGRADECIMIENTO .....                                  | vi  |
| CONTENIDO .....                                       | vii |
| CONTENIDO DE TABLAS .....                             | x   |
| CONTENIDO DE FIGURAS.....                             | xi  |
| RESUMEN .....   | 12  |
| ABSTRACT.....   | 13  |
| INTRODUCCIÓN .....                                    | 14  |
| CAPITULO I.....                                       | 16  |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                      | 16  |
| 1.1.    DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA ..... | 16  |
| 1.2.    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....                | 19  |
| 1.3.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                | 20  |
| 1.4.1.  Justificación Social .....                    | 21  |
| 1.4.2.  Justificación Teórica .....                   | 21  |
| 1.4.3.  Justificación Metodológica .....              | 22  |
| 1.5.    OBJETIVOS .....                               | 22  |
| 1.5.1.  Objetivo General .....                        | 22  |
| 1.5.2.  Objetivos Específicos.....                    | 22  |
| CAPITULO II.....                                      | 24  |

|  |     |
|--|-----|
| MARCO TEÓRICO .....  | 24  |
| 2.1. ANTECEDENTES .....                                    | 24  |
| 2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS .....                    | 33  |
| CAPITULO III.....  | 58  |
| HIPÓTESIS .....  | 58  |
| 3.1. Hipótesis General .....                               | 58  |
| 3.2. Hipótesis Específicas .....                           | 58  |
| 3.3. Variables .....                                       | 59  |
| CAPITULO IV .....  | 66  |
| METODOLOGÍA.....   | 66  |
| 4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....                          | 66  |
| 4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....                        | 67  |
| 4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....                          | 67  |
| 4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....                       | 68  |
| 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                             | 68  |
| 4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... | 69  |
| 4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....   | 70  |
| 4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....             | 70  |
| CAPITULO V.....  | 71  |
| RESULTADOS .....   | 71  |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....                    | 95  |
| CONCLUSIONES .....   | 99  |
| RECOMENDACIONES.....                                       | 102 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                           | 104 |



|  |     |
|--|-----|
| MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                       | 110 |
| ANEXOS .....                                       | 110 |
| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 111 |
| MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....  | 113 |
| INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....                 | 117 |
| CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....      | 121 |
| DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....                | 123 |
| FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....       | 125 |

## CONTENIDO DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las Variables.....  | 60 |
| Tabla 2 Operacionalización del Instrumento.....   | 62 |
| Tabla 3 Habilidades directivas de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                  | 71 |
| Tabla 4 Habilidades personales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                  | 72 |
| Tabla 5 Habilidades interpersonales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....              | 73 |
| Tabla 6 Habilidades de grupo de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....                     | 74 |
| Tabla 7 Habilidades específicas de comunicación de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. .... | 75 |
| Tabla 8 Desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....                                  | 77 |
| Tabla 9 Desarrollo estructural en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....                                     | 78 |
| Tabla 10 Desarrollo tecnológico en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....                                    | 79 |
| Tabla 11 Desarrollo de productos o servicios por la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                     | 80 |
| Tabla 12 Desarrollo cultural del personal en la empresa Popeyes EP franquicias S.A.C. ..                              | 81 |

## CONTENIDO DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Trinomio para lograr un Directivo Exitoso .....  | 36 |
| Figura 2 Desarrollo de Habilidades Directivas Personales I .....  | 39 |
| Figura 3 Desarrollo de Habilidades Directivas Personales II .....   | 40 |
| Figura 4 Desarrollo de Habilidades Interpersonales I .....  | 41 |
| Figura 5 Desarrollo de Habilidades Directivas Interpersonales II.....   | 42 |
| Figura 6 Desarrollo de Habilidades Directivas III.....  | 43 |
| Figura 8 Habilidades directivas de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                   | 72 |
| Figura 9 Habilidades personales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                   | 73 |
| Figura 10 Habilidades interpersonales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....              | 74 |
| Figura 11 Habilidades de grupo de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.....                       | 75 |
| Figura 12 Habilidades específicas de comunicación de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. .... | 76 |
| Figura 13 Desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....                                  | 77 |
| Figura 14 Desarrollo estructural en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                                    | 78 |
| Figura 15 Desarrollo tecnológico en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                                    | 79 |
| Figura 16 Desarrollo de productos o servicios generados por la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.....             | 80 |
| Figura 17 Desarrollo cultural del personal en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. ....                          | 81 |

## RESUMEN

Nuestra investigación hace referencia a las habilidades directivas y como estas se relaciona con el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C., para la investigación se utilizó el método científico; el método específico está relacionado con el hipotético-deductivo, el nivel es el correlacional, el diseño es el no experimental, de corte transversal y de tipo básica. La población estuvo constituida por 58 colaboradores. Se obtuvieron los datos a través de la técnica de la encuesta y el instrumento que utilizamos fue el cuestionario, el cual constaba de 27 interrogantes. Finalmente se obtuvo sobre la base de los resultados en donde se estableció que el coeficiente tau b es  $t=0.576$  y significación bilateral es  $p=0.000$ , bajo esta evidencia se establece la relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada, como consecuencia se concluye que existe relación significativa en las dos variables estudiadas, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que las habilidades directivas son los componentes en los que se basa una gestión eficaz.

Palabras claves: Habilidades Directivas, Desarrollo Organizacional, Gestión Eficaz.

## ABSTRACT

Our research refers to managerial skills and as this is related to organizational development in the company Popeyes EP de Franquicias S.A.C., the scientific method was used for the research; the specific method is related to the hypothetical-deductive, the level is correlational, the design is non-experimental, cross-sectional and basic. The population consisted of 58 collaborators. The data was obtained through the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 27 questions. Finally, it was obtained on the basis of the results where it was established that the tau b coefficient is  $t=0.576$  and bilateral significance is  $p=0.000$ , under this evidence the relationship between managerial skills and organizational development in the company is established. Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 is moderate, as a consequence it is concluded that there is a significant relationship in the two variables studied, with a significance level of 99%, thus responding to the objective set at the beginning of the investigation, verifying that managerial skills are the components on which effective management is based.

**Keywords:** Management Skills, Organizational Development, Effective Management.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de hoy se enfrentan a grandes cambios impulsados por las condiciones que ocurren dentro y fuera de la organización, como una mayor competencia, sofisticación tecnológica, cambio económico y globalización económica. En este contexto, con el fin de optimizar los resultados, las organizaciones disponen de sistemas de monitoreo y capacitación tanto a nivel individual como grupal, con el propósito de alcanzar objetivos específicos y fomentar el desarrollo de habilidades particulares. Esto contribuye a que cada miembro de la organización cumpla eficazmente con su rol y contribuya al éxito general.

Esta investigación se origina como una pregunta teórica en el proceso de elaboración de una tesis, con el fin de incentivar a cada miembro de la organización a alcanzar un alto grado de desarrollo organizacional y, en consecuencia, a lograr un desempeño superior del talento humano. De manera similar, las preocupaciones son más amplias cuando se consideran las habilidades gerenciales como el liderazgo y la motivación. Esto lleva al resto del personal a identificarse con la autoridad o dirección, lo que contribuye al logro de los objetivos propuestos. En otras palabras, este grupo de humanos, junto con la gerencia, es responsable de emprender el proceso de toma de decisiones que es el más adecuado y beneficioso de la organización.

La investigación se enfoca en explorar la conexión entre las competencias de gestión y el crecimiento de la organización de Popeyes EP de Franquicias SAC Huancayo. El objetivo principal es evaluar esta relación y se empleará un enfoque de estudio de correlación. El diseño del estudio es no experimental y se basa en una metodología de investigación que implica análisis transversales. El propósito fundamental de esta investigación es establecer la asociación entre las habilidades de dirección y el progreso organizacional.

Franquicia SAC Huancayo's Popeyes EP. Esta investigación está conformada por ~~cuo~~ capítulos, a continuación, los presentamos:

**Figura 1** *Capítulos de la investigación*



Nota. La figura nos muestra los capítulos de la investigación

Las autoras

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA**

La globalización brinda la oportunidad de atender la importancia de la influencia humana en los procesos de gestión y enfatiza las características y habilidades individuales necesarias para un desempeño eficaz. Esto también significa ganarse a los demás, teniendo en cuenta las habilidades que poseen.

En la circunstancia de América Latina, desde finales del siglo XX hasta principios del siglo XXI, las instituciones sufrieron diversos cambios externos e internos, requiriendo importantes transformaciones y enfrentando avances económicos, sociales, políticos, culturales y tecnológicos, aunado a ellos, han traído nuevos desafíos a las organizaciones que deben navegar las demandas de una colectividad multipropósito.

Estos adelantos han obligado a las empresas a realizar significantes esfuerzos para mejorar y optimizar la calidad del servicio, al tiempo que crean nuevos conceptos y sólidas bases teóricas.

Reestructuración formal e implementación de estrategias en la gestión de los recursos materiales, especialmente los recursos humanos.



La mejora de las competencias y de la gestión es imposible sin la excelencia individual y organizativa y, sobre todo, puestos directivos que exigen no solo potencial estrategia, sino también la exigencia obligatoria a competencias directivas: gestión comunicativa eficaz y ejecución estratégica eficiente; un recurso benéfico que puede ser utilizado en situaciones de transformación organizacional y aún más apropiado para investigar y entender los patrones que promuevan mayor entendimiento a la organización.

Actualmente se están dando cambios sociales, relacionados con temas económicos, políticos, culturales y naturales, todos estos están relacionados con el crecimiento de la globalización y también con la sustentabilidad en las empresas, este hecho ha provocado que diferentes organismos públicos y privados formulen sus habilidades, propósitos, métodos, procesos y actividades para conseguir tus metas y ser rivalizante. Esto motivó al estudio de recientes técnicas, entre ellos, que los gerentes tengan distintas habilidades para dar una visión amplia de relación que sirva a cada área que conforma una organización. La capacidad es una fuerza que impulsa a las personas a realizar un trabajo adecuado, que influye en los demás, que ayuda a fortalecer la cooperación para lograr una meta, contribuye directamente a crear una estrategia que rebusca responder de manera decisiva a las carencias de los demás. dirección, para lograr una buena gestión del trabajo, que se refleje en la productividad y el logro de los frutos esperados.

Deben entenderse las habilidades de gestión como la comunicación, la gestión del tiempo, la gestión de personas y la gestión de selección, porque entonces sabrás el verdadero propósito de todo eso, además de desarrollarlo y aplicarlo, practicarlo y conocerlo todo, obteniendo una visión amplia de cómo se da en cada campo en el que se ejecuta, conocer los resultados y posibles cambios.

Los resultados se reflejan en los objetivos de gestión dentro del entorno laboral, los cuales están dirigidos a optimizar el rendimiento del capital financiero, la eficacia del equipo humano, la posición de la marca en el mercado, la lealtad de los clientes, entre factores. Esto se hace con el propósito de impulsar la mejora y el fortalecimiento de todo el sistema de organización.

Por lo tanto, resulta fundamental que la empresa evalúe el rendimiento de sus trabajadores y colaboradores, comprenda de manera adecuada sus percepciones y los resultados que generan, tanto en entornos privados como públicos. Todo esto tiene un impacto directo en el progreso y el crecimiento de la organización. Según Chiavenato (2009), el Desarrollo Organizacional (DO) se enfoca en analizar la organización como un sistema completo y se compromete a mejorar la eficiencia de la empresa a largo plazo mediante la intervención constructiva en sus procesos y estructuras.

Es crucial reconocer que las competencias de gestión y el avance organizacional se producen de manera concurrente en una empresa, ya sea pública o privada. En consecuencia, es esencial comprender el nivel de correlación entre estas dos variables debido a su relevancia en términos teóricos. Para propósitos de investigación, Popeyes EP de Franquicias S.A.C. en Huancayo, ha implementado un programa destinado al personal administrativo en áreas adecuadas para promover la mejora constante del bienestar físico, mental y social de la población. Mejorar la calidad del servicio y la ejecución laboral de manera efectiva requiere la ayuda de profesionales calificados. Por lo tanto, es relevante llevar a cabo un estudio que examine la relación entre las habilidades de gestión y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. en Huancayo

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El estudio se desarrolló en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C, Huancayo, los locales se encuentran ubicados en Real Plaza Av. Ferrocarril N° 1035, Open Plaza: Av. Ferrocarril N°451 y Calle Real N° 699 Huancayo-Perú.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

Este estudio fue desarrollado dentro de los meses de febrero y de Julio 2021.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

La presente investigación se llevó a cabo en un extenso ámbito teórico, considerando la variedad de valores que están asociados con todas las variables involucradas; explica principalmente los términos fijos y base teórica, ambos derivados de variables.

De acuerdo con Whetten y Cameron (2005), las competencias de liderazgo comprenden acciones concretas que las personas emprenden y que genera resultados particulares. Estas destrezas son susceptibles de ser observadas y valoradas por terceros, a diferencia de rasgos de personalidad que son principalmente internos o duraderos.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades interpersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de grupo y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?
- 4) ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades específicas de comunicación y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. Justificación Social**

Gracias a este estudio, los directivos y trabajadores del departamento de organización obtendrán la información esencial acerca de la conexión entre las competencias de liderazgo y el progreso de la organización en Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo en 2021.

### **1.4.2. Justificación Teórica**

Se considera lo planteado por el autor Bernal (2010) quien indicó que toda investigación es la presentación y argumentación de las bases conceptuales, teóricas y metodológicas que respaldan la investigación, demostrando la importancia, relevancia y necesidad del estudio dentro del contexto académico y científico.

Sin embargo, lo que se busca a través de esta investigación es sentar un precedente para futuras investigaciones, ampliar la perspectiva con relación a las variables investigadas dentro de las organizaciones.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Se refiere a la explicación detallada y fundamentada de las decisiones y elecciones metodológicas realizadas para llevar a cabo la investigación, en esta investigación se argumenta por que se seleccionó un enfoque particular, métodos y técnicas, y como se espera que estos elementos contribuyan al logro de los objetivos de la investigación (Bernal C.,2010).

En nuestra investigación, empleamos encuestas, métodos de recolección de información, herramientas de medición y escalas para cuantificar los resultados. Sin embargo, para optimizar el análisis de los datos recopilados, aplicamos tablas de datos y llevamos a cabo análisis estadísticos complementarios que reflejan la confiabilidad y la claridad de los resultados. Este estudio presenta información detallada sobre los temas planteados en la formulación del problema y su organización.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- 1) Establecer la relación que existe entre las habilidades personales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.
- 2) Establecer la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.
- 3) Establecer la relación que existe entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.
- 4) Establecer la relación que existe entre las habilidades específicas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales:**

Para Ortega R. (2021) en su tesis: Fuentes de financiamiento y su incidencia en el desarrollo empresarial de los restaurantes en la ciudad de Jipijapa. Ecuador.

El proyecto de investigación que se presenta tiene como propósito determinar la incidencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo del negocio restaurantero en la ciudad de Jipijapa. La metodología utilizada fue desarrollada con un enfoque cuantitativo y el tipo de encuesta fue descriptiva, realizándose la encuesta a través de una serie de preguntas dirigidas a una población seleccionada, analizando e interpretando datos obtenidos de los dueños de restaurantes, la población involucrada estuvo conformada por 254 empresarios de negocios de alimentos que proporcionó información relevante en respuesta al problema de nuevo. Se identificó una relación que existe entre las fuentes de financiamiento y el desarrollo del negocio restaurantero.

Para Serrepe M. (2021), tesis: Influencia de competencias en el liderazgo de responsables de empresas familiares del sector gastronómico. Caso de estudio 4 empresas – Quito, Ecuador.

La siguiente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia que ejercen las competencias directivas en el liderazgo del responsable desde la percepción de los colaboradores en las empresas familiares. El método que se empleó fue enfoque cuantitativo ya que permitió analizar los datos de manera numérica, el nivel de la investigación fue explicativa porque trató de investigar el porqué de los hechos por medio de la relación entre causa-efecto de la influencia que ejercen las Competencias Directivas sobre el Liderazgo.

La técnica que se empleó en esta investigación fue una encuesta estructura en base al modelo de liderazgo de Blake and Mouton y al modelo de competencias directivas de Cardona y Wilkinson, esta encuesta se aplicó a un total de 43 trabajadores. Tras haber llevado a cabo la ejecución de la encuesta se obtuvo como resultados que las competencias directivas influyen positivamente en el liderazgo de los responsables de las empresas investigadas.

Según Reyes M. (2016) en su investigación, titulada: Habilidades Gerenciales y desarrollo organizacional: estudio con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Quetzaltenango, Guatemala.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, estudio que se realizó con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Quetzaltenango. Para lograrlo se realizó una escala de Likert elaborada con el fin de medir la relación entre las variables de estudio. El resultado de la investigación fue significativa y fiable en base al método de proporciones, ya que los enunciados miden exactamente las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional y si se volviera a realizar el cuestionario los resultados serían iguales o similares.



A partir de ello, se comprobó que si existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional. Además, se concluyó que para las empresas hoteleras es fundamental que los dirigentes utilicen sus conocimientos y sobre todo sus habilidades para encaminar al personal al logro de las metas establecidas y mejorar así la productividad de la empresa.

Para Patrón R. y Barroso F. (2016) Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos. Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche México.

Tiene como objetivo identificar las competencias que utilizan y las que deben adquirir con miras a contribuir al desarrollo económico de la localidad y de México. El estudio es de corte cualitativo y utiliza como método un estudio de campo basado en cuatro casos seleccionados. Se incluyen observaciones, entrevistas y análisis de documentación. Los resultados indican que existen diferencias entre conocimientos y competencias. Las competencias que muestran mayor complejidad en su desempeño son del área del comportamiento humano, tales como formación de redes de relaciones efectivas, empatía, coaching, trabajo en equipo y desarrollo personal, entre otras. En este sentido, los gerentes deben desarrollar relaciones humanas efectivas tanto con los trabajadores del restaurante como con personas clave del entorno externo para conseguir la integración de los trabajadores y el logro de los objetivos de la empresa.

Según Torres M, Rojas V. y Díaz S. (2021) en su investigación, titulada: Modelo de cultura y clima organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín en tiempos de incertidumbre. Colombia.

Esta investigación se desarrolló bajo una metodología de enfoque mixto y pretende dar respuesta al objetivo general el cual es proponer un modelo adecuado de clima y cultura organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín en tiempos de incertidumbre.

El tema de clima y cultura organizacional en la actualidad es una característica que cada vez es más predominante en todas las empresas y organizaciones ya que estas han detectado que son factores muy importantes para el desarrollo de estas. En conclusión, es importante que una empresa tenga una cultura y un clima adecuado puesto que varios estudios han demostrado la influencia de estos factores en el funcionamiento de la organización.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Para Ramírez M. (2018), tesis: Incidencia de liderazgo en el desarrollo ~~organizad~~ de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

Tiene como finalidad analizar el grado de liderazgo en el desarrollo organizacional de los comedores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno Municipio, el mismo que se trabajó con el universo de la población de los integrantes de las cocinas de la ciudad de Puno, la cual se brindó revisión. El estudio correspondiente al tipo de estudio explicativo-descriptivo y al método hipotético-deductivo, guiado por la linealidad de la investigación, es el mismo en el que se obtuvieron los siguientes resultados: el 47,7% de los componentes manifestaron que no existe un tipo de liderazgo implementado, lo que conduce a la ausencia de formas organizativas improvisadas; Por otro lado, el 48,9% de los afiliados afirma que la estrategia que utiliza su presidente proviene de un punto de vista individual, de su propio ego, dando lugar a este clima organizacional conflictivo. La evidencia que respalda la prueba de la hipótesis general muestra que los gerentes de comedores de Puno no ejercen un liderazgo transformador, sino que implementan un liderazgo ausente con una estrategia individualista, formando una organización cuyas acciones son improvisadas. creando un clima organizacional estimulante.

Para Flores L. y Graos K. (2020) Herramientas digitales para el desarrollo empresarial del rubro pollerías de la ciudad de Huamachuco Del Año 2020

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar las herramientas digitales para el desarrollo empresarial del rubro pollería de la ciudad de Huamachuco, para ello, se empleó un diseño no experimental transversal de tipo aplicada. A la población (83 propietarios y administradores) se aplicó una muestra finita dando como resultado una muestra de 52 propietarios y administradores. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto que fue de 20 propietarios y administradores de las empresas de rubro pollería de la ciudad de Huamachuco-distrito. En conclusión, se llegó a apreciar que las herramientas digitales (Just Eat, agorapulse, mention, nuvi, delivery) son fundamentales para que las empresas del rubro pollería de Huamachuco generen un mejor desarrollo empresarial, como también, es recomendable enfocarse en capacitar al personal.

Según Rojas Ch. (2020), tesis: Habilidades gerenciales de los administradores de los mejores restaurantes en Lima Metropolitana durante la pandemia COVID 19, 2020.

Fue una encuesta básica, cuantitativa, descriptiva y transversal. La herramienta de recolección de datos fue un cuestionario cerrado con escala tipo Likert aplicado a una muestra de restaurantes obtenida por muestreo no probabilístico deliberado. Esta herramienta se construyó sobre el modelo de habilidades gerenciales propuesto por Whetten y Cameron (2011), Los hallazgos muestran que la gran mayoría de estos administradores cuentan con las habilidades necesarias para hacer frente a los desafíos que plantea la pandemia de COVID-19, aunque algunos de ellos necesitan tomar medidas para mejorar su eficacia en algunas habilidades, principalmente las llamadas habilidades interpersonales.

Para Pereira A. y Jiménez J. (2020), tesis: Estrategias de promoción y desarrollo organizacional en el restaurante casa de fierro de la ciudad de Iquitos, 2020.

En el presente estudio se tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de promoción y el desarrollo organizacional en el restaurante Casa de Fierro de la ciudad de Iquitos, 2020; se llevó a cabo como un estudio descriptivo-correlativo, con un plan no experimental en el que la muestra está conformada por 17 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como método y un cuestionario como herramienta; Así, el trabajo concluye que, según la percepción de los trabajadores entrevistados, las estrategias de promoción son de carácter regular, ya que el restaurante a veces se preocupa por una buena presencia física, el personal rara vez está capacitado para resolver problemas.

Según Gonzalez K. (2022) Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el pez on de Miraflores - 2021.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el Pez On. Con respecto al desarrollo metodológico, la investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental - transversal. La población que se determinó fue un total de 30 trabajadores, mismo número que se consideró como muestra. Se usó como técnica de recopilación de datos la encuesta, se realizó como instrumento dos cuestionarios, para obtener información de ambas variables. Se concluyó, que existe relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del personal en el restaurante el PezOn de Miraflores, 2021.

## **2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Variable Habilidades Directivas:**

Según García y Sánchez (2006), entendemos que una habilidad (basada en material genético) que se desarrolla y practica mediante la experiencia y es eficaz para resolver determinados problemas.

Como mencionan Whetten y Cameron (2005), las habilidades directivas son la piedra angular de una gestión eficaz. Por lo tanto, a través de ellos tratamos de alcanzar las metas organizacionales y el desempeño de la producción.

#### **Características:**

Whetthem y Cameron (2005) en su cita nos indican que las habilidades directivas tienen las siguientes características:

- a) Son conductuales: Las habilidades directivas incluyen grupos de acción individuales que conducen a lograr resultados concretos.
- b) Son controlables: El rendimiento en estas actividades está sujeto al dominio del propio individuo.
- c) Se pueden desarrollar: La habilidad para aumentar el desempeño puede ser fortalecida, incluso cuando el cociente intelectual y ciertas características de personalidad.

#### **Directivos eficaces:**

De acuerdo con Wetten y Cameron (2005), los líderes altamente efectivos necesitan depender de una diversidad de habilidades para alcanzar los resultados deseados, incluyendo la capacidad para motivar a los demás de forma efectiva.

**Figura 1**

*Trinomio para lograr un directivo exitoso*

|                  |             |            |
|------------------|-------------|------------|
| SABER CONOCER    | SABER HACER | SABER SER  |
| CONOCIMIENTOS    | HABILIDADES | CUALIDADES |
| QUE SE NECESITAN | CAPACIDADES | RESULTADOS |

Nota. La figura describe a los tres componentes con los que debe de contar un Directivo exitoso. Ramírez (2018)

Las características consideradas por Ramírez (2018) incluyen: motivar, instruir, influir y persuadir al equipo y varias características esenciales que definen la imagen de un líder exitoso.

#### **2.2.1.1. Dimensión Habilidades Personales**

- **Autoconocimiento:**

Según *The Development of Management Skills*, La autoconciencia es considerada como un componente clave de la inteligencia emocional y tiene un poder predictivo más sólido en términos de éxito en la vida que el coeficiente intelectual. (Goleman, 1997).

El autoconocimiento nos permite conocernos a nosotros mismos, lo que incide directamente en cómo nos comportamos en determinadas situaciones, lo que nos lleva a actuar precisamente en situaciones que pueden generar problemas en la consecución de nuestros objetivos.

- **Áreas importantes del autoconocimiento:**

Como se menciona en la guía de desarrollo de habilidades, las cuatro áreas más importantes de autoconciencia esenciales para el desarrollo exitoso del liderazgo son: valores personales, estilos de aprendizaje, orientación al cambio y orientación interpersonal. (Whetten y Cameron, 2005).

- **Valores personales:**

Rexach (1973), citado en Whetten y Cameron (2005), cada persona percibe cada valor de manera diferente en función de sus creencias, comportamiento, aprendizaje, etc. Para algunos ser un valor importante en su historia, la unidad es lo primero y viceversa. Esto se refleja en el desempeño de sus funciones laborales.

- **Orientación hacia el cambio:**

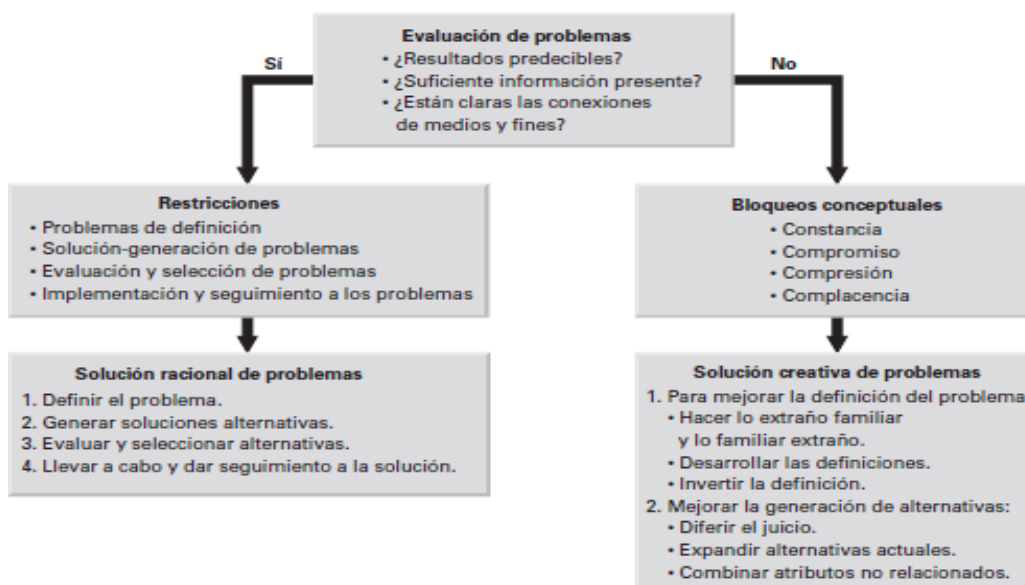
Como informan Whetten y Cameron (2005), el objetivo de los líderes y estudiantes a principios del siglo XXI es prepararse para un mundo que no se puede predecir a partir de experiencias pasadas.

- **Orientación interpersonal:**

Whetten y Cameron (2005) argumentan que las habilidades interpersonales en realidad implican un contacto constante con las personas y que los gerentes pueden sentirse frustrados si sus personalidades no los llevan a participar en muchas actividades interpersonales.

**Figura 2***Desarrollo de Habilidades Directivas Personales I*

*Nota.* Este cuadro describe sobre el desarrollo de habilidades directivas, se obtuvo de la Fuente: Whetten & Cameron, Desarrollo de Habilidades Directivas, (2005).

**Figura 3***Desarrollo de Habilidades Directivas Personales II*

*Nota.* Este cuadro describe sobre el desarrollo de habilidades directivas, se obtuvo de la Fuente: Whetten & Cameron, Desarrollo de Habilidades Directivas, 2005



### 2.2.1.2. Dimensión Habilidades Interpersonales

Según Whetten y Cameron (2005), citan lo siguiente:

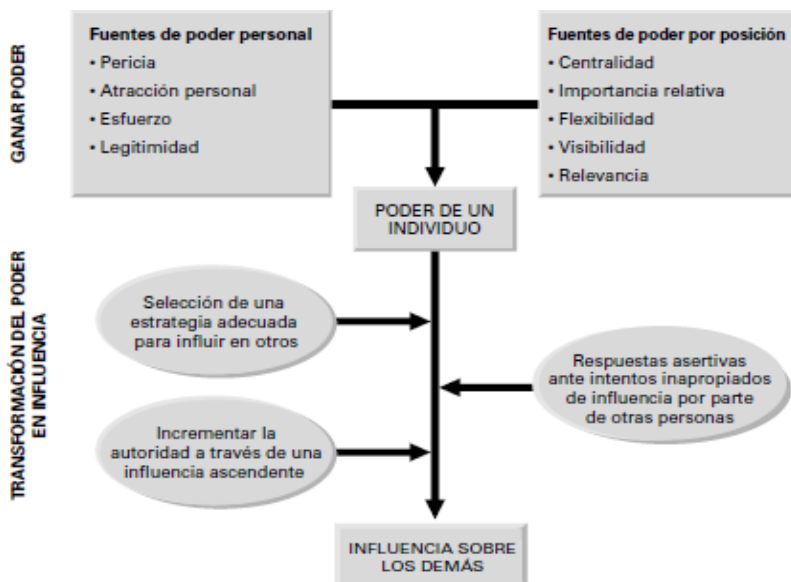
Claramente las habilidades interpersonales son útiles en una variedad de profesiones, motivando a otros, administrando y renovando consumidores, superando información negativa o crítica, manejando conflictos entre partes, negociando una posición y mas (Whetten y Cameron, 2005).

#### Ganar poder e influencia

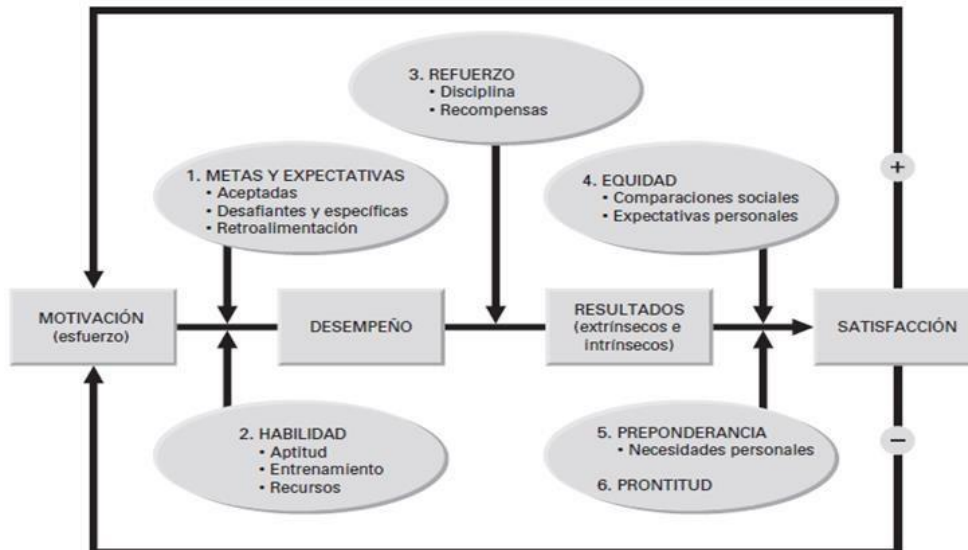
El poder es la capacidad de influir en el comportamiento. El resultado es conseguir que los demás acepten trabajar en equipo para lograr un objetivo.

**Figura 4**

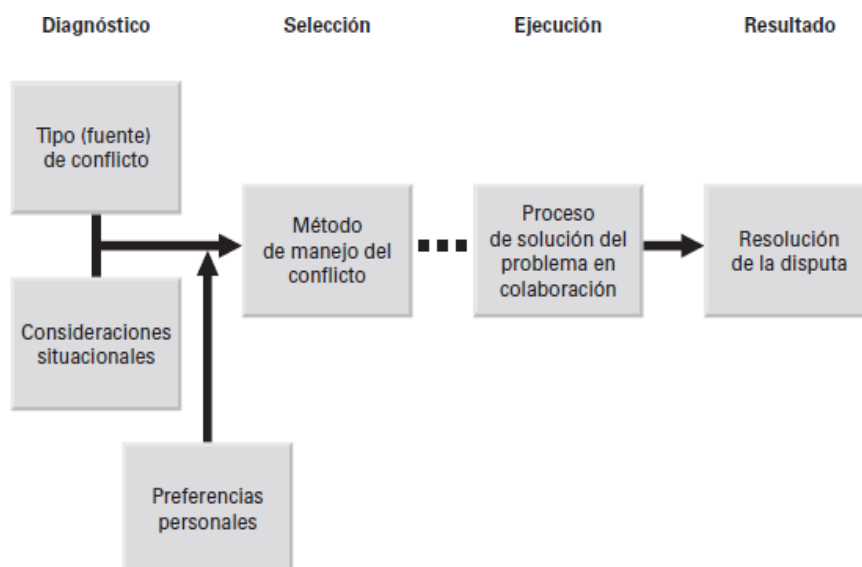
*Desarrollo de Habilidades Interpersonales I*



*Nota.* Este cuadro describe sobre el desarrollo de habilidades Interpersonales, se obtuvo de la Fuente: Whetten & Cameron, Desarrollo de Habilidades directivas (2005).

**Figura 5***Desarrollo de Habilidades Directivas Interpersonales II*

*Nota.* Este cuadro describe sobre el desarrollo de habilidades Interpersonales, se obtuvo de la Fuente: Whetten & Cameron, Desarrollo de Habilidades directivas, (2005).

**Figura 6***Desarrollo de Habilidades Directivas III*

*Nota.* Este cuadro describe sobre el desarrollo de habilidades directivas, se obtuvo de la Fuente: Whetten & Cameron, Desarrollo de Habilidades Directivas (2005).

### **2.2.1.3. Dimensión Habilidades de Grupo**

#### **Facultamiento y delegación**

Whetten y Cameron (2005) El facultamiento trata de dar a las personas la autonomía para tener éxito en hacer lo que quieren, sin obligarlas a hacer lo que tú quieres.

El empoderamiento contribuye al desarrollo de las habilidades del colaborador y fomenta una comunicación efectiva para lograr el desarrollo eficiente del colaborador.

#### **Formación de equipos eficaces y trabajo en equipo**

En un equipo efectivo, el comportamiento de los miembros es independiente, y sus propios objetivos están relacionados con la realización de los objetivos de equipo y los intereses de igual forma.

#### **Liderar el cambio positivo**

El liderazgo se asocia con energía, vitalidad y carisma, especialmente en situaciones previsibles, estables y manejables. El cambio facilita que las personas sientan valoración, cooperación, entusiasmo y propósito en su labor.

Se enfoca en crear abundancia y bienestar humano; promover desviaciones positivas.

### **2.2.1.4. Dimensión Habilidades Específicas de Comunicación**

Según Whetten y Cameron, Desarrollo de Habilidades directivas (2005) El dialogo exitoso se somete en parte de la comprensión y aceptación del público.

La clave para transmitir el mensaje correcto a su audiencia es comprender sus antecedentes sobre su tema, sus actitudes hacia su mensaje y sus expectativas de su presentación. Si el destinatario ya sabe lo que quieres enseñar, se aburrirá y posiblemente sea hostil. Comienza con lo que ya sabes y construye sobre ello.

Cuando enseñe una nueva técnica de facturación, comience con la que su audiencia está usando actualmente y agregue nuevos pasos.

Recuerde que las personas retienen abundante información cuando la información se combina con algo que ya conocen, cuando se repite una y otra vez, cuando se reconforta con ayudas visuales y cuando se reduce hasta cinco nuevas ideas. Las audiencias motivadas retienen más, así que explique cómo pueden usar la información al comienzo de su mensaje.

Es esencial tener en cuenta la receptividad de su audiencia hacia el mensaje. Las personas que muestren resistencia pueden no asimilar la información tan rápidamente como aquellas que están dispuestas a aprender. Si su público muestra resistencia, es aconsejable establecer objetivos realistas. Si se esfuerza demasiado, podría tener un efecto contraproducente y aumentar la hostilidad de la audiencia.

### **2.2.2. Variable Desarrollo Organizacional**

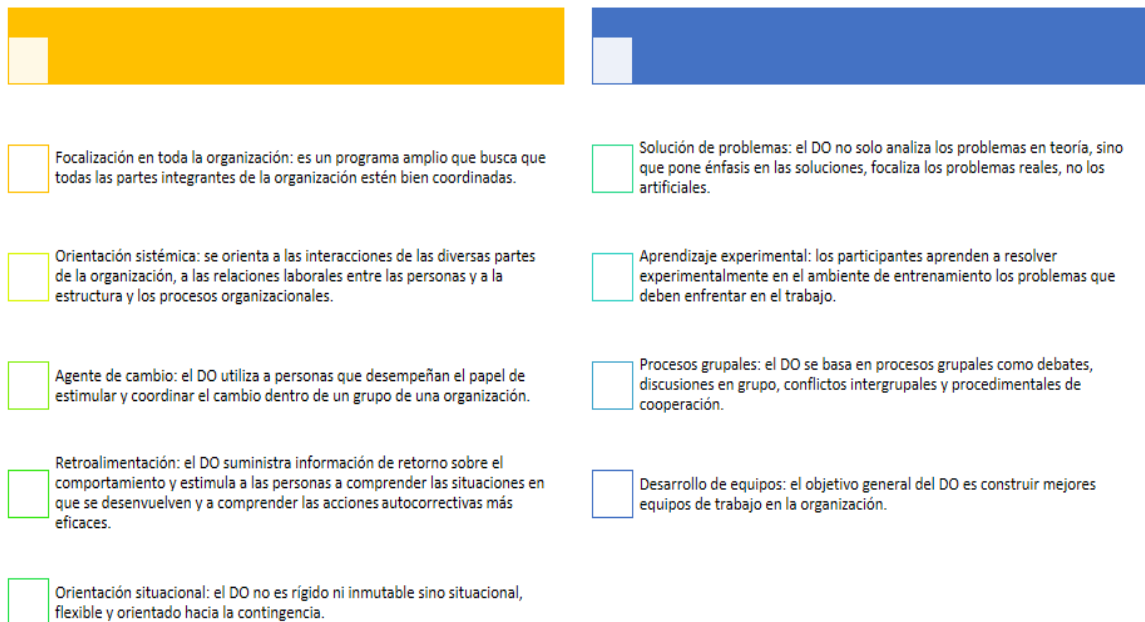
Como señala Pinto Cristiani (2012), los inicios del desarrollo organizacional se remontan a 1957, cuando el autor Douglas M.Agregor, reconocido como un investigador en el campo del comportamiento organizacional, emprendió la tarea de implementar un programa de desarrollo organizacional.

Gizar (2013) cita a Warren Bennis (1966) diciendo que el desarrollo de la organización se originó en 1958 a partir de Standard Oil Company Of Ohio (ESSO) bajo el liderazgo de los consultores Robert Blake y Herbert Shepard, señala porque fue entonces cuando nació la idea de utilizar seminarios de información en sensibilidad o un enfoque de grupo T basado en dinámicas de grupo para no apoyar el desarrollo humano, sino el desarrollo organizacional.

Chiavenato (2009) menciona las siguientes características del desarrollo organizacional:

**Figura 2**

*Características del Desarrollo Organizacional*



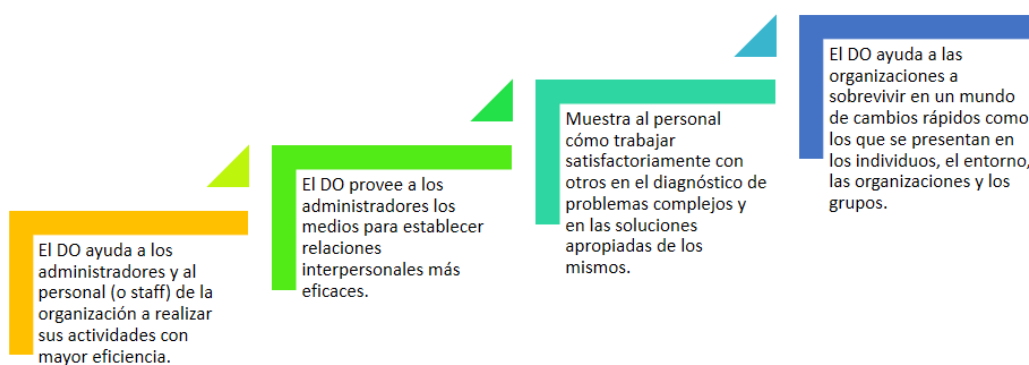
Nota. La figura nos muestra las características del desarrollo organizacional

**Importancia:**

Según Guisar (2013), menciona cuales son los beneficios del desarrollo organizacional, los cuales se mencionan a continuación:

**Figura 3**

*Beneficios del Desarrollo Organizacional*



Nota. La figura nos muestra los beneficios del Desarrollo Organizacional

### **2.2.2.1. Dimensión Estructura Organizacional**

Una estructura organizativa es un sistema jerárquico elegido para la disposición y gestión del personal y los recursos de una organización. De esta manera, se abordan las configuraciones internas y los métodos de gestión de la organización. La asignación de tareas en departamentos o áreas se representa mediante diagramas de árbol.

La estructura de una organización es la forma en que se planifica el trabajo y la división formal de responsabilidades, y es la columna vertebral que lo sustenta. Así lo describió Robbins en 1987.

#### **¿Para qué sirve planificar la estructura de la organización?**

Una estructura organizativa cuidadosamente diseñada facilita la alineación de los esfuerzos hacia metas comunes y promueve el desarrollo cohesionado de todos los departamentos. Por otro lado, sino se establece de manera adecuada, los empleados pueden sentirse desorientados debido a la falta de claridad en la autoridad, la coordinación deficiente y la demora en la toma de decisiones. Esto puede tener un impacto negativo en el rendimiento financiero a largo plazo de la empresa.

#### **Características de la estructura organizacional**

Cuando nos referimos a la estructura de una organización, estamos describiendo una base representativa que evoluciona constantemente y está coordinada mediante procedimiento estandarizados. Se encuentra subdivida en departamentos estandarizados, con un plan general bien establecido y objetivos que deben cumplirse.

#### **2.2.2.2. Dimensión Tecnológica**

Se refiere a la habilidad para tomar acciones de manera veloz y con un sentimiento de prontitud cuando las opciones pertinentes son cruciales para satisfacer a las partes involucradas, atender las demandas de los compradores o mejorar la organización.

También es importante concentrarse en lo que debe hacerse de inmediato en lugar de decirle constantemente lo que debe hacerse, pero también debe considerar cómo mantener su trabajo en un ritmo constante.

Además, se considera esencial la demostración de energía, determinación, valentía, compromiso y habilidad para concebir, desarrollar y llevar a cabo ideas, propuestas, oportunidades y proyectos empresariales.

#### **2.2.2.3. Dimensión Productos o Servicios**

Una de las ventajas más destacadas del desarrollo organizacional es que también conlleva a mejoras en la calidad de productos y servicios.

Cuando una organización reconoce y estimula a sus empleados, incrementa la dedicación de su personal y promueve la innovación de productos mediante la realización de investigaciones competitivas y de mercado, entre otras estrategias.

#### **2.2.2.4. Dimensión Cultura Organizacional**

La cultura organizacional se puede entender en función de creencias compartidas, valores coincidentes, principios culturales y factores motivacionales. Se considera como un elemento fundamental para promover y compartir conocimiento, dado que el desarrollo de habilidades y el acceso al conocimiento se basan en la interacción y la influencia mutua entre los individuos de la organización, así como el apoyo, la colaboración, la coordinación y la confianza que facilitan esta transferencia. (Shao, 2018).

La cultura organizacional comprende los patrones de conducta visibles que distinguen a una comunidad u organización, y que se originan a partir de valores, creencias y conceptos compartidos. (Chidambarathan, 2015).

### 2.3. Marco Conceptual

- **Habilidades:** Algunas habilidades, que tienen su base en la predisposición genética y se desarrollan y perfeccionan mediante la experiencia, nos capacitan para abordar con eficacia ciertos desafíos.
- **Habilidades personales:** existe un estilo de aprendizaje para cada individuo, un enfoque de las actividades y estrategias para alcanzar los objetivos.
- **Habilidades interpersonales:** El poder es la capacidad e influir en el comportamiento.
- **Habilidades de grupo:** Ayuda a desarrollar las habilidades y la adecuada comunicación de los empleados para promover su desarrollo efectivo.
- **Habilidades específicas de comunicación:** El éxito en la comunicación está condicionado en parte por la aptitud de la audiencia para comprender y asentir al mensaje.
- **Desarrollo organizacional.** Examina la organización en su totalidad y busca potenciar la eficacia a largo plazo de la empresa mediante la implementación de intervenciones positivas en los procedimientos y la estructura organizativa.
- **Estructura organizacional.** Se trata del sistema de jerarquía seleccionado para organizar tanto el personal como los recursos de una entidad.
- **Tecnológicos:** Es la capacidad de actuar rápidamente cuando las capacidades relevantes son esenciales para complementar o superar a las partes interesadas, satisfacer las necesidades de los clientes o mejorar la organización.



- **De productos o servicios.** Cuando una empresa incentiva y estimula a su equipo, logra un aumento en la dedicación de los empleados, lo que a su vez impulsa la innovación en productos a través de investigaciones competitivas, análisis de mercado y otras estrategias similares.
- **Cultura Organizacional.** La cultura organizacional puede ser entendida a través de elementos como creencias comparativas, los valores colectivos, las normas culturales y la motivación, entre otros aspectos.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre el las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

- 1) Existe relación significativa entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo 2021.
- 2) Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo,2021.
- 3) Existe relación significa entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo,2021.
- 4) Existe relación significativa entre las habilidades específicas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo.

#### **3.3. Variables**

##### **a. Variable 1:**

Habilidades Directivas

##### **b. Variable 2:**

Desarrollo Organizacional

### 1.1.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

| VARIABLE  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                             | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|---|--|---|---|---|---|
| <b>VARIABLE (V1):<br/>Habilidades directivas</b>    | Las habilidades directivas son los bloques constructivos sobre los que descansa la administración efectiva. (Whetten y Cameron, Desarrollo de Habilidades directivas , 2005) | Capacidades para influenciar y alinear hacia un mismo fin, a las personas de la organización, motivándolas y comprometiéndolas hacia la acción y haciéndolas responsables por su desempeño. (Vivar Duran, 2020) | Habilidades Personales                  | Administración y entendimiento personal<br>Entendimiento Personal                     | <b>ORDINAL</b><br><br>Escala de Likert<br><br>● Nunca<br>● Casi nunca<br>● A veces<br>● Casi siempre<br>● Siempre |
|   |  |   | Habilidades Interpersonales             | Consultoría y comunicación de apoyo<br>Adquisición de influencia                      |   |
|   |  |   | Habilidades de Grupo                    | Facultamiento y delegación de actividades   |   |
|   |  |   | Habilidades Específicas de Comunicación | Formación de Equipos Eficaces de Trabajo  |   |
| <b>VARIABLE (V2):<br/>Desarrollo organizacional</b> | Según Chiavenato, (1999), "El desarrollo organizacional (DO) estudia la organización como sistema total y se compromete a mejorar la eficacia de la empresa a                | El desarrollo organizacional es una práctica sistemática y planificada en las creencias, actitudes, comportamiento organizacional y valores de los  | Estructurales                           | Características y cualidades de la organización.<br>División y funciones de trabajo . | <b>ORDINAL</b><br><br>Escala de Likert<br><br>● Nunca   |

|  |  |  |                          |  |  |
|--|--|--|--------------------------|--|--|
|  | largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones". | empleados, para mejorar su crecimiento individual y empresarial. | Tecnológicos             | Cualidades y características de la infraestructura. Equipos y Materiales. Interacción de las actividades y procesos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Casi nunca</li> <li>● A veces</li> <li>● Casi siempre</li> <li>● Siempre</li> </ul> |
|  |  |  | De productos y servicios | Desempeño del servicio. Cumplimiento de los objetivos establecidos.  |  |
|  |  |  | Culturales               | Necesidades Laborales Relaciones Laborales   |  |

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **4.1.1 Método General**

En esta investigación se emplea el método científico, el cual es un enfoque sistemático que produce y valida conocimiento científico, el cual es un enfoque sistemático que produce y valida conocimiento científico acerca de la realidad, las primeras preguntas se identifican y responden utilizando hipótesis que deben probarse para obtener nuevos conocimientos (Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero, 2018).

##### **4.1.2 Método Específico**

A lo largo de este estudio de investigación, se emplea el enfoque del método hipotético-deductivo como un enfoque metodológico particular. El método hipotético- deductivo es un modelo que describe el método científico que se basa en ciclos inductivo deductivo para formular hipótesis y probarlas o refutarlas. Consta de los siguientes pasos básicos: Observación del fenómeno considerado (Bernal, 2010)

## **4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se empleó un tipo de investigación de carácter fundamental, que Hernández (2018) identifica como investigación pura, teórica y doctrinal. Esta modalidad se caracteriza por desarrollarse exclusivamente dentro de un contexto teórico preestablecido. Su finalidad principal es contribuir al avance del conocimiento científico en el ámbito de las habilidades gerenciales y la teoría del desarrollo organizacional, incluyendo la validación de teorías en un contexto específico, en este caso, aplicada a la Empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C

## **4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio es correlacional porque, al igual que Gómez M.M (2006), definen con sus propias palabras los rasgos más destacados de las competencias directivas de la empresa, identificando de forma independiente cada uno de los indicadores que proponemos en la matriz de variables que describimos a continuación; se explican conceptos de teoría y marco teórico. La investigación es correlacional porque reconoce la importancia de las habilidades directivas y el desarrollo organizacional. Obtener una perspectiva global sobre el desarrollo de la organización posibilita la combinación de las competencias de gestión con el proceso de desarrollo organizacional. De esta manera, los datos elegidos se examinan y codifican simultáneamente, en línea con la sugerencia lo que facilita la mejora de los conceptos tratados en el contexto teórico.

#### 4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se realizó empleando un enfoque no experimental de diseño trasversal, siguiendo la definición dada por Hernández. Esto significa que no se llevaron a practicar experimentos para obtener los resultados. La entidad seleccionada para el estudio fue la Empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

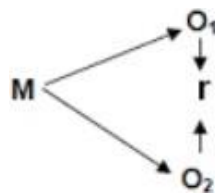
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Habilidades Directivas

O2 = Observación de la variable 2: Desarrollo Organizacional

r = Correlación de las variables de estudio



#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 4.5.1. Población de estudio

Oseda Gago (2011) Conjunto o grupo de personas quienes tienen características similares. Desde esta perspectiva, la población de estudio son todos los componentes de la empresa; para la temporada 2021, esto significa que un total de 58 colaboradores (en tres localidades- Huancayo) explicaron las opciones, lineamientos y organización en su respuesta a los detalles del desarrollo.

#### **4.5.2 Tamaño de la muestra**

Una muestra se cataloga como censal debido a que se elige el total del conjunto de población, esto es factible debido a que la cantidad de sujetas es manejable. En línea con esta idea, Hernández (2018) explica que una muestra censal involucra la inclusión de todas las unidades de investigación en la muestra.

Muestra total = 58 colaboradores (tres locales –Huancayo)

### **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La estrategia de recopilación de datos fue la encuesta de Bernal C. (2010) utilizada para la unidad de análisis correspondiente. Esta tecnología le permite copiar información de miembros institucionales.

#### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizaron cuestionarios como herramienta de recolección de datos; el primer cuestionario fue sobre habilidades gerenciales y el segundo sobre desarrollo organizacional. No hay tiempo de uso estimado. Ambos cuestionarios fueron editados y recortados por los autores y son ampliamente utilizables. El cuestionario se encuentra en el archivo adjunto.

#### **4.6.3. Procedimiento de recolección de datos**

Para Hernández-Sampieri, (2018) el análisis de datos se basa en la aplicación de métodos estadísticos asociados con la comprobación de hipótesis y la consecución de los objetivos de la investigación, incluyendo la elaboración de tablas de frecuencia, gráficos y la realización de cálculos específicos. Dependiendo del propósito, tipo y diseño del estudio. El propósito de la recopilación de datos de las encuestas es facilitar la obtención de la máxima cantidad de información disponible a partir de dichos cuestionarios.



## 4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El proceso de obtención de datos se planificó de la siguiente forma:

**Figura 4**

*Procedimiento de recolección de datos*



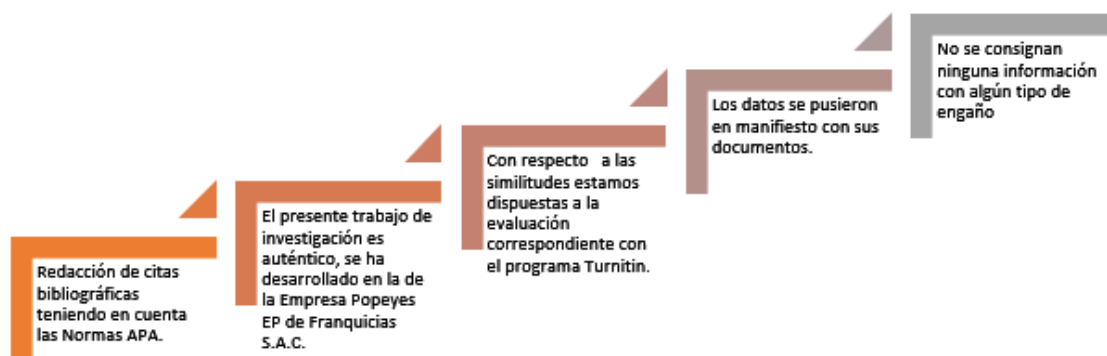
Nota. La figura nos muestra el procedimiento de recolección de datos

## 4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las pautas para escribir el trabajo fueron las siguientes:

**Figura 5**

*Consideraciones para la redacción de la investigación*



Nota. La figura nos muestra las consideraciones para la redacción de la investigación

La investigación es de nuestra autoría y por lo tanto estamos actuando de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Exponemos el logro del estudio Habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo-2021

##### 5.1.1 Estudio descriptivo de la variable habilidades directivas de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C

Las dimensiones observadas de la variable son: Habilidades Personales, Habilidades Interpersonales, Habilidades de Grupo, Habilidades Específicas de Comunicación.

**Tabla 3**

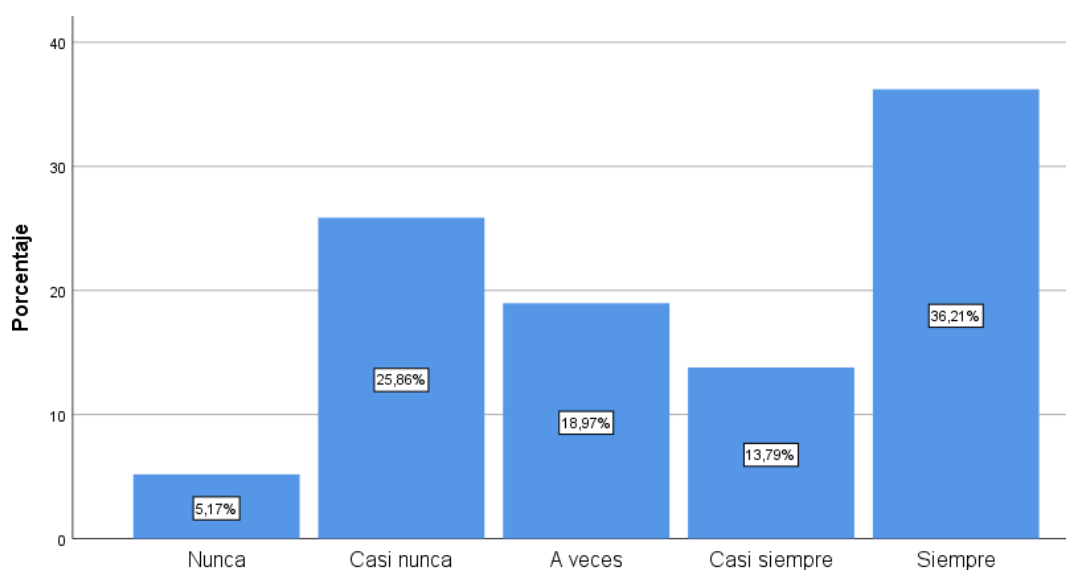
*Habilidades directivas de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 3          | 5,2        |
| Casi nunca   | 15         | 25,9       |
| A veces      | 11         | 19,0       |
| Casi siempre | 8          | 13,8       |
| Siempre      | 21         | 36,2       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 7**

*Habilidades directivas de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 3

### **Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 7 vemos que un 36.2% (21) señaló que siempre, por otro lado, el 13.8% (8) indicó que casi siempre, el 19 % (11) indicó que a veces, además el 25.9% (15) precisaron que casi nunca, finalmente el 5.2 % (3) indicó que nunca se da las habilidades directivas en los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 4**

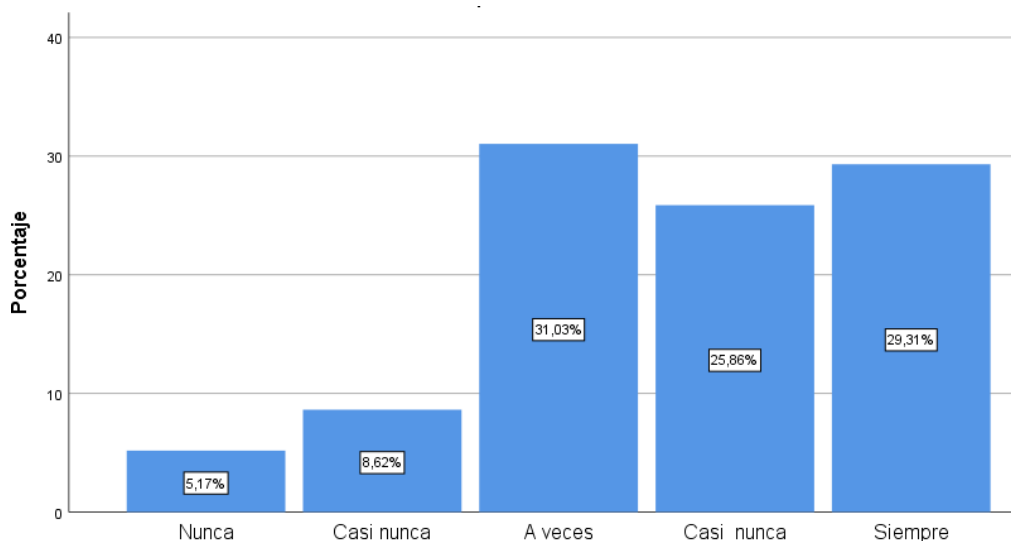
*Habilidades personales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 3          | 5,2        |
| Casi nunca   | 5          | 8,6        |
| A veces      | 18         | 31,0       |
| Casi siempre | 15         | 25,9       |
| Siempre      | 17         | 29,3       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 8**

*Habilidades personales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 4

### **Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 8 visualizamos que un 29.3% (17) señaló que siempre, por otro lado, el 25.9% (15) indicó que casi siempre, el 31 % (18) indicó que a veces, además el 8.6% (5) indicaron que casi nunca, finalmente el 5.2 % (3) indicó que nunca se da las habilidades personales en los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 5**

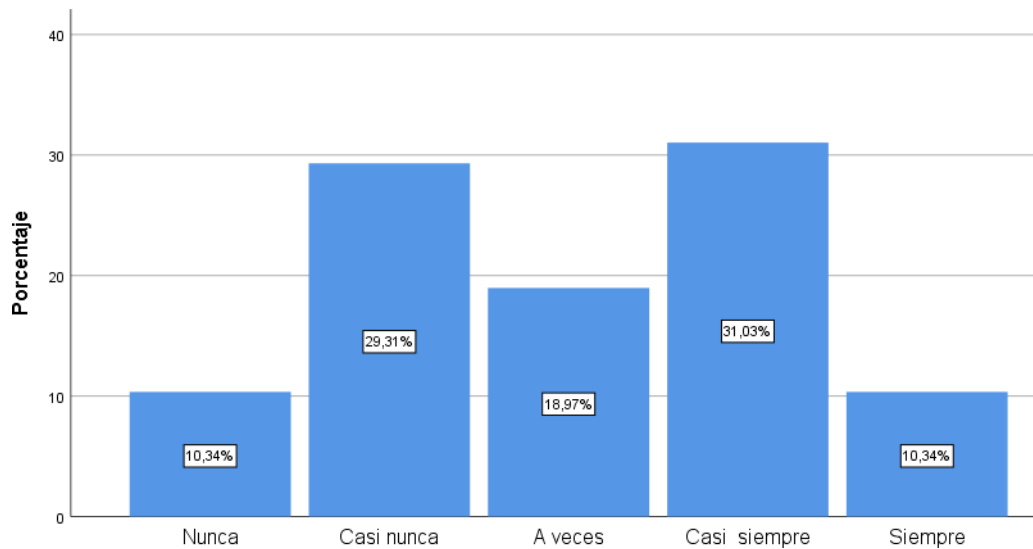
*Habilidades interpersonales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 6          | 10,3       |
| Casi nunca   | 17         | 29,3       |
| A veces      | 11         | 19,0       |
| Casi siempre | 18         | 31,0       |
| Siempre      | 6          | 10,3       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 9**

*Habilidades interpersonales de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



Nota. Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 5

### **Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 9 hay un 10.3% (6) precisó que siempre, por otro lado, el 31% (18) indicó que casi siempre, el 19 % (11) indicó que a veces, además el 29.3% (17) dijeron que casi nunca, finalmente el 10.3 % (6) señala que nunca se da las habilidades interpersonales en los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 6**

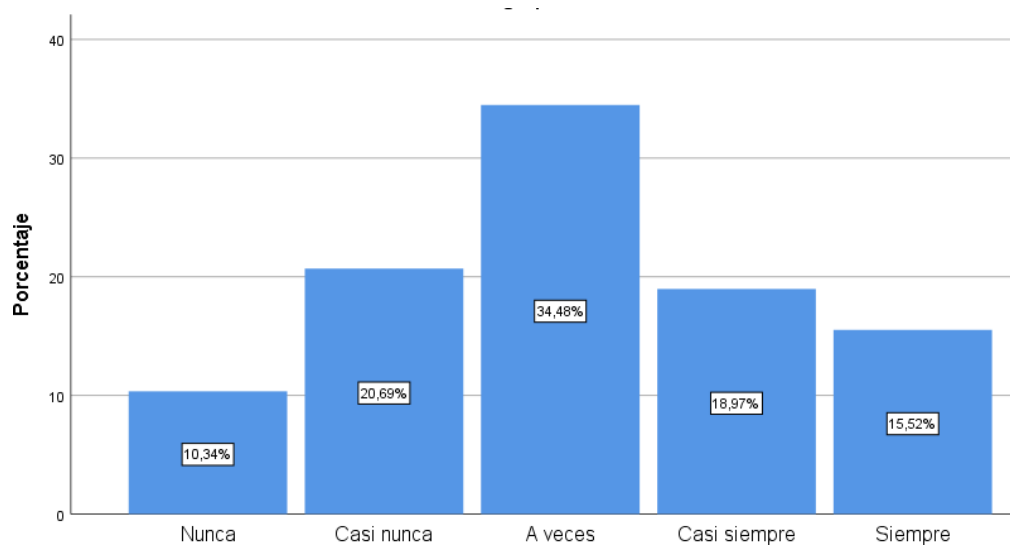
*Habilidades de grupo de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 6          | 10,3       |
| Casi nunca   | 12         | 20,7       |
| A veces      | 20         | 34,5       |
| Casi siempre | 11         | 19,0       |
| Siempre      | 9          | 15,5       |
| Total        | 58         | 100,0      |

Nota. Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 10**

*Habilidades de grupo de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 6

### **Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 10 observamos que un 15.5% (9) precisó que siempre, por otro lado, el 19% (11) indicó que casi siempre, el 34.5 % (20) indicó que a veces, además el 20.7% (12) indicaron que casi nunca, finalmente el 10.3 % (6) indicó que nunca se da las habilidades de grupo en los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 7**

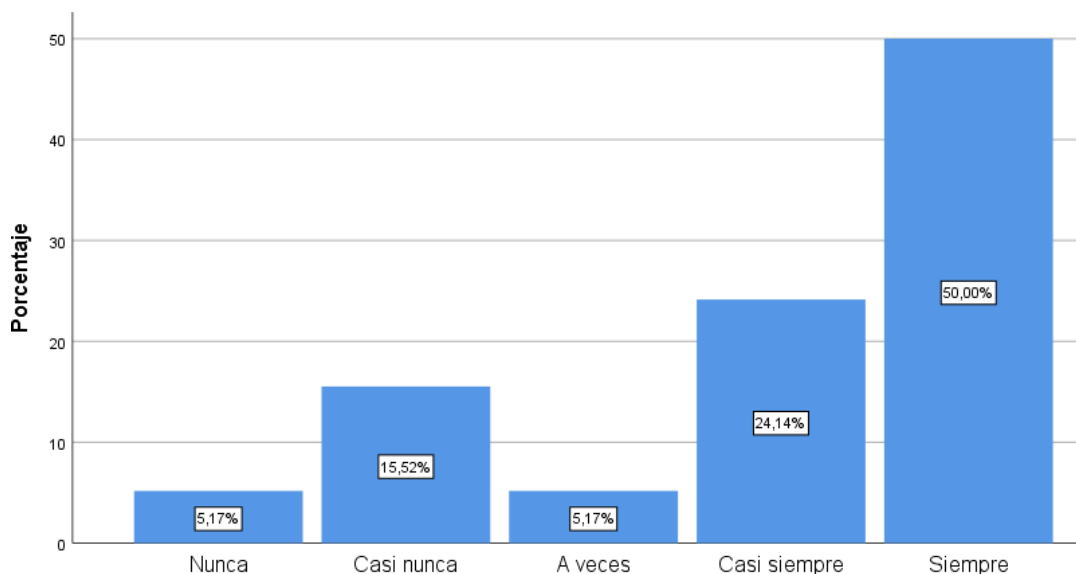
*Habilidades específicas de comunicación de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 3          | 5,2        |
| Casi nunca   | 9          | 15,5       |
| A veces      | 3          | 5,2        |
| Casi siempre | 14         | 24,1       |
| Siempre      | 29         | 50,0       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 11**

*Habilidades específicas de comunicación de los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 7

### **Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 11 podemos ver que un 50% (29) precisó que siempre, por otro lado, el 24.1% (14) indicó que casi siempre, el 5.2 % (3) indicó que a veces, además el 15.5% (9) indicaron que casi nunca, finalmente el 5.2 % (3) indicó que nunca se da las habilidades específicas en los directivos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

### 5.1.2 Estudio descriptivo de la variable desarrollo organizacional en la empresa

#### Popeyes EP de Franquicias S.A.C

Las dimensiones de la variable fueron: Estructurales, tecnológicos, de productos o servicios y culturales.

**Tabla 8**

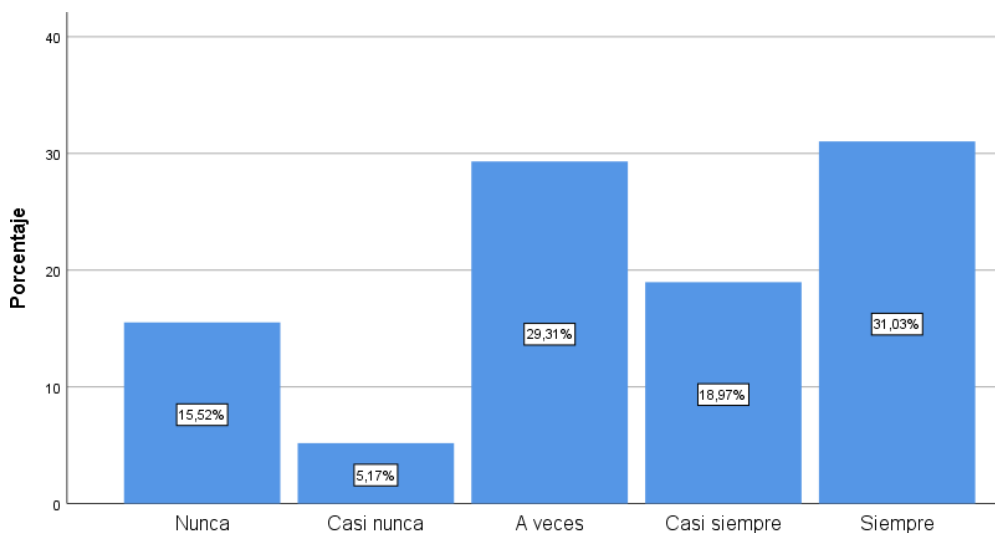
*Desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 9          | 15,5       |
| Casi nunca   | 3          | 5,2        |
| A veces      | 17         | 29,3       |
| Casi siempre | 11         | 19,0       |
| Siempre      | 18         | 31,0       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 12**

*Desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 8



**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 12 hay un 31% (18) manifiesta que siempre, por otro lado, el 19% (11) indico que casi siempre, el 29.3 % (17) indico que a veces, además el 5.2% (3) indicaron que casi nunca se da el desarrollo organizacional, finalmente el 15.5 % (9) indico que nunca se da el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 9**

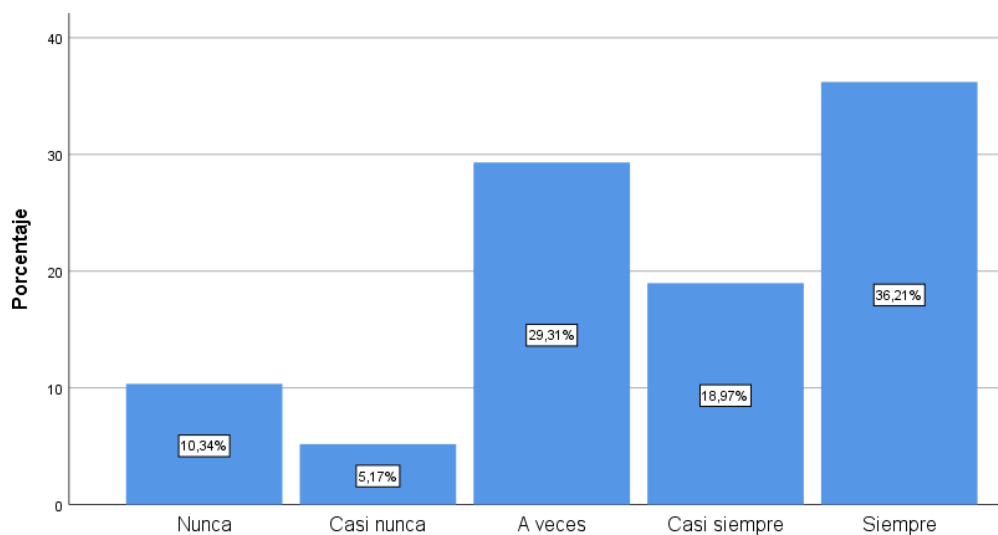
*Desarrollo estructural en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 6          | 10,3       |
| Casi nunca   | 3          | 5,2        |
| A veces      | 17         | 29,3       |
| Casi siempre | 11         | 19,0       |
| Siempre      | 21         | 36,2       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 13**

*Desarrollo estructural en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 9

### Interpretación:

En la tabla 9 y figura 13 apreciamos un 36.2% (21) apunta que siempre, por otro lado, el 19% (11) indico que casi siempre, el 29.3 % (17) indico que a veces, además el 5.2% (3) indicaron que casi nunca, finalmente el 10.3 % (6) indico que nunca se da el desarrollo estructural en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 10**

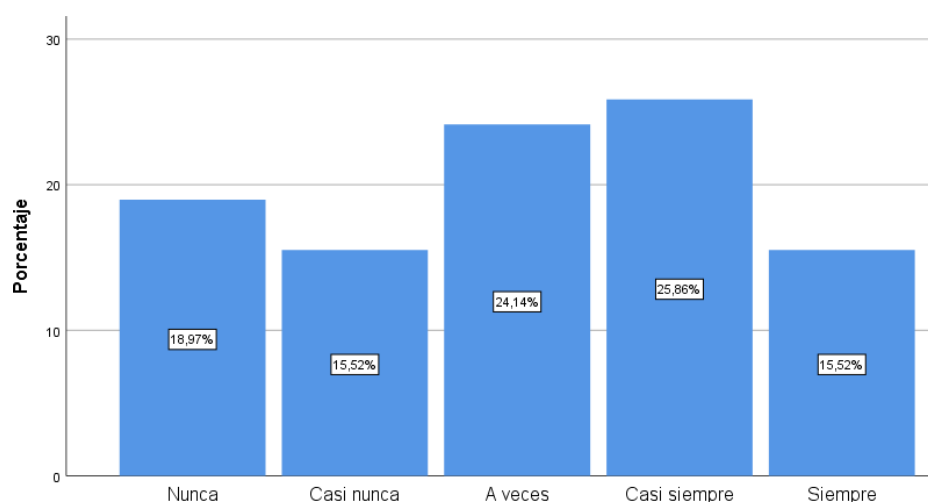
*Desarrollo tecnológico en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca        | 11         | 19,0         |
| Casi nunca   | 9          | 15,5         |
| A veces      | 14         | 24,1         |
| Casi siempre | 15         | 25,9         |
| Siempre      | 9          | 15,5         |
| <b>Total</b> | <b>58</b>  | <b>100,0</b> |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 14**

*Desarrollo tecnológico en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 10

### Interpretación:

En la tabla 10 y figura 14 hay un 15.5% (9) expresa que siempre, por otro lado, el 25.9% (15) indico que casi siempre, el 24.1 % (14) indico que a veces, además el 15.5% (9) indicaron que casi nunca, finalmente el 19 % (11) indico que nunca se da el desarrollo tecnológico en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 11**

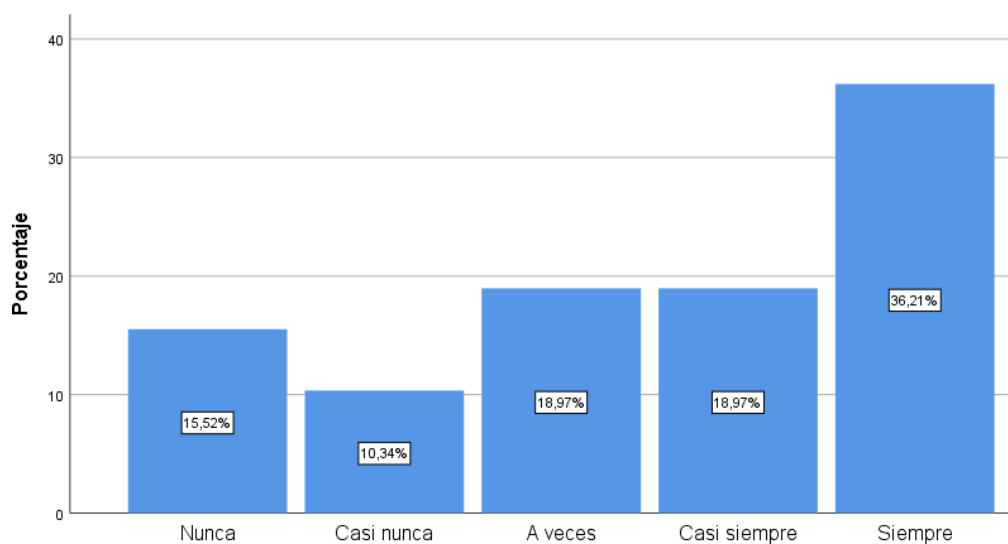
*Desarrollo de productos o servicios por la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 9          | 15,5       |
| Casi nunca   | 6          | 10,3       |
| A veces      | 11         | 19,0       |
| Casi siempre | 11         | 19,0       |
| Siempre      | 21         | 36,2       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 15**

*Desarrollo de productos o servicios generados por la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 11

### Interpretación:

En la tabla 11 y figura 15 contemplamos que 36.2% (21) declaró que siempre, por otro lado, el 19% (11) indico que casi siempre, el 19 % (11) indico que a veces, además el 10.3% (6) indicaron que casi nunca, finalmente el 15.5 % (9) indico que nunca se da el desarrollo de productos en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**Tabla 12**

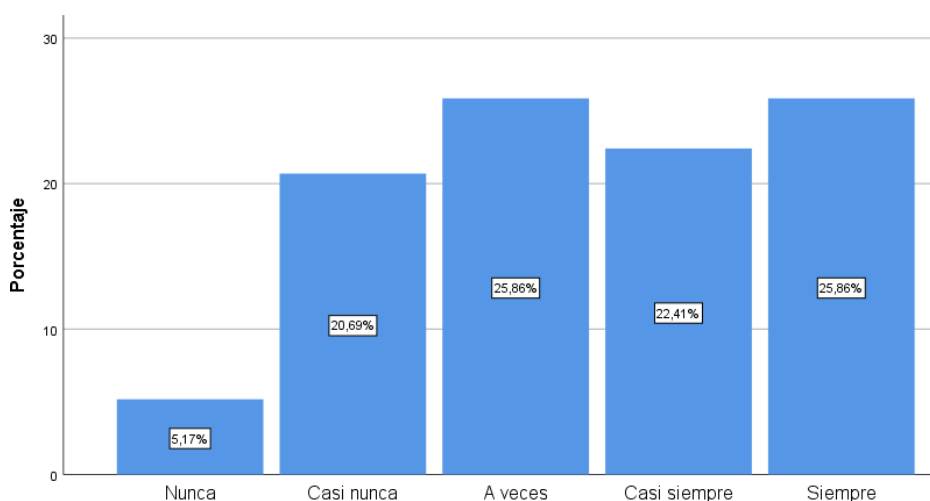
*Desarrollo cultural del personal en la empresa Popeyes EP franquicias S.A.C.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca        | 3          | 5,2        |
| Casi nunca   | 12         | 20,7       |
| A veces      | 15         | 25,9       |
| Casi siempre | 13         | 22,4       |
| Siempre      | 15         | 25,9       |
| Total        | 58         | 100,0      |

*Nota.* Este cuadro estadístico fue elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 16**

*Desarrollo cultural del personal en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.*



*Nota.* Este cuadro estadístico se elaboró tomando como fuente: Tabla 12

**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 16 se aprecia que un 25.9% (15) precisó que siempre, por otro lado, el 22.4% (13) indicó que casi siempre, el 25.9 % (15) indicó que a veces, además el 20.7% (12) indicaron que casi nunca, finalmente el 5.2 % (3) indicó que nunca se da el desarrollo cultural en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

**5.2 Contraste de Hipótesis del Estudio Correlacional**

**5.2.1** Habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo-2021

**Objetivo General**

Establecer la relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

**Baremo de interpretación del coeficiente de correlación**

| Valor     | Significado  |
|-----------|--|
| <0,20     | Correlación ligera; relación casi insignificante   |
| 0,20-0,40 | Correlación baja; relación definida pero pequeña   |
| 0,40-0,70 | Correlación moderada; relación considerable        |
| 0,70-0,90 | Correlación elevada; relación notable              |
| > 0,90    | Correlación sumamente elevada; relación muy fiable |

coeficiente empleado para establecer la relación fue Tau\_b de Kendall, para datos ordinales

## Correlaciones

|                  |  |                                | VARIABLE<br>HABILIDADES<br>DIRECTIVAS | VARIABLE<br>DESARROLLO<br>ORGANIZACIONAL |
|------------------|--|--------------------------------|---------------------------------------|--|
| Tau_b de Kendall | VARIABLE HABILIDADES<br>DIRECTIVAS       | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                                 | ,576**                                   |
|                  |  | Sig. (bilateral)               | .                                     | ,000                                     |
|                  |  | N                              | 58                                    | 58                                       |
|                  | VARIABLE<br>DESARROLLO<br>ORGANIZACIONAL | Coefficiente de<br>correlación | ,576**                                | 1,000                                    |
|                  |  | Sig. (bilateral)               | ,000                                  | .  |
|                  |  | N                              | 58                                    | 58                                       |

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

|   |       |                            |
|---|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau =$  | 0.576 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral p=  | 0.000 |                            |
| La relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada. |       |                            |

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre el las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

### Prueba de Hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

|   |
|---|
| Ho: No existe relación significativa entre las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C |
| Ho: $\tau = 0$  |
| H1: Existe relación significativa entre las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.   |
| H1: $\tau \neq 0$   |
| Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ , la $Z_{critica} = 2.58$  |

## 2. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 6.59$

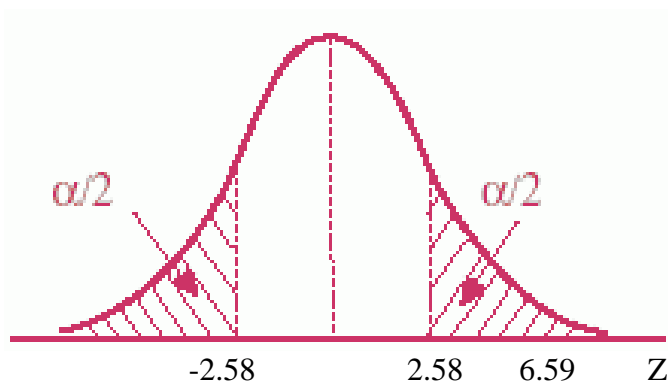
$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.576$

$N = 58$

## 3. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{\text{cal}}$  con la  $Z_{\text{crítica}}$



Se observa que  $Z$  calculado es mayor que  $Z$  crítica  $6.59 > 2.58$ , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## 4. Toma de decisión

Se concluye, que existe relación significativa entre las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C

### Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre las habilidades personales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

El coeficiente empleado para establecer la relación fue Tau\_b de Kendall, para datos ordinales

### Correlaciones

|                  |                                    |                             | HABILIDADES PERSONALES | VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Tau_b de Kendall | HABILIDADES PERSONALES             | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,180                               |
|                  |                                    | Sig. (bilateral)            | .                      | ,072                               |
|                  |                                    | N                           | 58                     | 58                                 |
|                  | VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Coefficiente de correlación | -,180                  | 1,000                              |
|                  |                                    | Sig. (bilateral)            | ,072                   | .                                  |
|                  |                                    | N                           | 58                     | 58                                 |

|   |          |       |                          |
|---|----------|-------|--------------------------|
| El coeficiente tau b es   | $\tau =$ | 0.180 | El coeficiente es ligero |
| Bilateral   | $p =$    | 0.072 |                          |
| La relación que existe entre las habilidades personales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es ligera. |          |       |                          |

### Hipótesis Especifica 1

Existe una relación significativa entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.



## Prueba de Hipótesis

### 1. Formulación de la hipótesis estadística

|  |
|--|
| <p>Ho: No existe relación significativa entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.</p> <p>Ho: <math>\tau = 0</math></p> |
| <p>H1: Existe relación significativa entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.</p> <p>H1: <math>\tau \neq 0</math></p> |
| <p>Nivel de significancia <math>\alpha = 99\%</math>, la <math>Z_{crítica} = 2.58</math></p>   |

### 2. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 2.00$

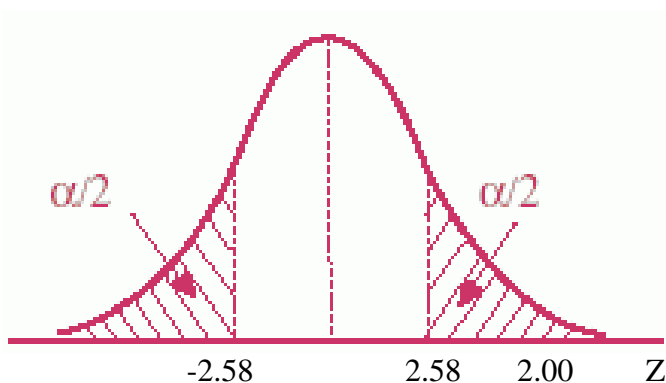
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.180$

$N = 58$

### 3. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z$  calculado es mayor que  $Z$  crítica  $2.00 < 2.58$ , por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

#### 4. Toma de decisión

Se concluye, que no existe relación significativa entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

#### Objetivo Específico 2

Establecer la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

El coeficiente empleado para establecer la relación fue Tau\_b de Kendall, para datos ordinales.

#### Correlaciones

|                  |  |                               | HABILIDADES<br>INTERPERSONALES | VARIABLE<br>DESARROLLO<br>ORGANIZACIONAL |
|------------------|--|-------------------------------|--------------------------------|--|
| Tau_b de Kendall | HABILIDADES<br>INTERPERSONALES           | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                          | ,571**                                   |
|                  |  | Sig. (bilateral)              | .                              | ,000                                     |
|                  |  | N                             | 58                             | 58                                       |
|                  | VARIABLE<br>DESARROLLO<br>ORGANIZACIONAL | Coeficiente de<br>correlación | ,571**                         | 1,000                                    |
|                  |  | Sig. (bilateral)              | ,000                           | .  |
|                  |  | N                             | 58                             | 58                                       |

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

|  |          |       |                            |
|--|----------|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es  | $\tau =$ | 0.571 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral  | $p =$    | 0.000 |                            |
| la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada. |          |       |                            |

## Hipótesis Específica 2

Existe una relación significativa entre las habilidades impersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021. Prueba de Hipótesis

### 1. Formulación de la hipótesis estadística

|   |
|---|
| <p><math>H_0</math>: No existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.</p> <p><math>H_0: \tau = 0</math></p>            |
| <p><math>H_1</math>: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.</p> <p><math>H_1: \tau \neq 0</math></p> |
| <p>Nivel de significancia <math>\alpha = 99\%</math>, la <math>Z_{crítica} = 2.58</math></p>  |

### 2. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 6.33$

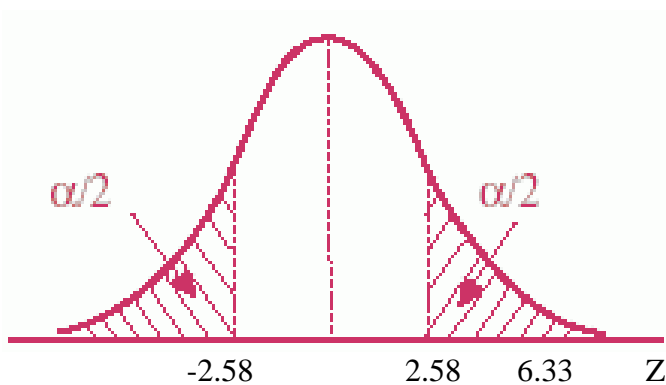
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.571$

$N = 58$

### 3. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que Z calculado es mayor que Z crítica  $6.33 > 2.58$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### 4. Toma de decisión

Se concluye que hay una relación significativa entre las habilidades interpersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

### Objetivo Específico 3

Establecer la relación que existe entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021

El coeficiente empleado para establecer la relación fue Tau\_b de Kendall, para datos ordinales

### Correlaciones

|                                    |                                    |                            | BILIDADES DE GRUPO | VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|------------------------------------|
| Tau_b de Kendall                   | HABILIDADES DE GRUPO               | Coeficiente de correlación | 1,000              | ,520**                             |
|                                    |                                    | Sig. (bilateral)           | .                  | ,000                               |
|                                    |                                    | N                          | 58                 | 58                                 |
| VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Coeficiente de correlación | ,520**             | 1,000                              |
|                                    |                                    | Sig. (bilateral)           | ,000               | .                                  |
|                                    |                                    | N                          | 58                 | 58                                 |

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

|  |          |       |                            |
|--|----------|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es  | $\tau =$ | 0.520 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral  | $p =$    | 0.000 |                            |
| La relación que existe entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional como moderada en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 |          |       |                            |

### Hipótesis Especifica 3

Existe relación significativa entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

#### Prueba de hipótesis

##### 1. Formulación de la hipótesis estadística

|   |
|---|
| Ho: No existe relación significativa entre las habilidades de grupo y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C |
| Ho: $\tau = 0$  |
| H1: Existe relación significativa entre las habilidades de grupos y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.  |
| H1: $\tau \neq 0$   |
| Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ , la $Z_{crítica} = 2.58$  |

##### 2. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.77$

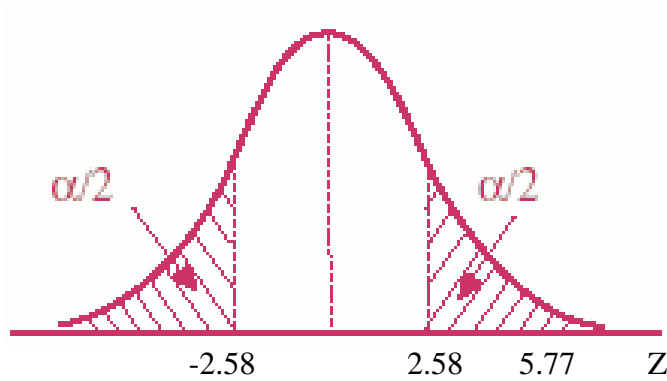
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.520$

$N = 58$

##### 3. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z$  calculado es mayor que  $Z$  crítica  $5.77 > 2.58$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### 4. Toma de decisión

Se puede concluir que se observa una correlación estadísticamente significativa entre las capacidades grupales y el progreso de la organización en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

#### **Objetivo Específico 4**

Establecer la relación que existe entre las habilidades específicas de comunicación y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021

El coeficiente empleado para establecer la relación fue Tau\_b de Kendall, para datos ordinales

### Correlaciones

|                  |   | HABILIDADES ESPECIFICAS DE COMUNICACIÓN | VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL |
|------------------|---|---|------------------------------------|
| Tau_b de Kendall | HABILIDADES ESPECIFICAS DE COMUNICACIÓN | Coeficiente de correlación              | 1,000                              |
|                  |   | Sig. (bilateral)                        | ,512**                             |
|                  |   | N                                       | 58                                 |
|                  | VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL      | Coeficiente de correlación              | ,512**                             |
|                  |   | Sig. (bilateral)                        | 1,000                              |
|                  |   | N                                       | 58                                 |

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

|  |          |       |                            |
|--|----------|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es  | $\tau =$ | 0.576 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral  | $p =$    | 0.000 |                            |
| la relación que existe entre las habilidades específicas de comunicación y el desarrollo organizacional como moderada en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.Huancayo, 2021 |          |       |                            |

### Hipótesis Especifica 4

Existe una relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.

## Prueba de Hipótesis

### 1. Formulación de la hipótesis estadística

|   |
|---|
| <p>Ho: No existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.</p> <p>Ho: <math>\tau = 0</math></p> |
| <p>H1: Existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.</p> <p>H1: <math>\tau \neq 0</math></p> |
| <p>Nivel de significancia <math>\alpha = 99\%</math>, la <math>Z_{crítica} = 2.58</math></p>  |

### 2. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.68$

$Z_{crítica} = 2.58$

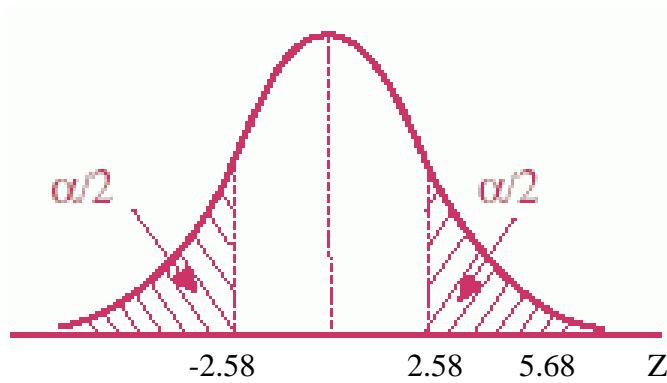
$\tau = 0.512$

$N = 58$

### 3. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$





Se observa que  $Z$  calculado es mayor que  $Z$  crítica  $5.68 > 2.58$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### 4. Toma de decisión

Se llega a la conclusión que existe una relación de importancia estadística entre las habilidades específicas de comunicación y el progreso organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En general, con base en los resultados de este estudio, se puede concluir que:

|   |       |                            |
|---|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau=$   | 0.576 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral $p=$  | 0.000 |                            |
| La relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada. |       |                            |

De igual manera, se puede observar en la investigación llevada a cabo por Serrepe M.(2021) en su tesis sobre la influencia de las competencias directivas en el liderazgo de los responsables de empresas familiares en el ámbito gastronómico. Obtuvimos como resultados que las competencias directivas influyen positivamente en el liderazgo de los responsables de las empresas investigadas; además, se puede comparar con lo mencionado por Whetten y Cameron (2005) que las habilidades directivas son la piedra angular de una gestión eficaz. Por lo tanto, a través de ellos tratamos de alcanzar las metas organizacionales y el desempeño de la producción.

2. Por otro lado, encontramos que:

|   |       |                          |
|---|-------|--------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau=$   | 0.180 | El coeficiente es ligero |
| Bilateral $p=$  | 0.072 |                          |
| La relación que existe entre las habilidades personales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es ligera. |       |                          |

Se puede notar que, de acuerdo con la investigación de Reyes M. (2016) titulada: Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional, la cual se llevó a cabo con gerentes de hoteles afiliados a la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Quetzaltenango, Guatemala, se estableció la existencia de una correlación entre las habilidades y el desarrollo organizacional.

También se llegó a la conclusión que, en las empresas del sector hotelero, es esencial que los líderes apliquen sus conocimientos y, especialmente, sus capacidades para guiar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia de la organización; todo esto comparado con lo que dice Goleman

(1997) que The Development of Management Skills, es la autoconciencia se reconoce como un aspecto definitorio de la inteligencia emocional y es un predictor más fuerte del éxito en la vida que el coeficiente intelectual.

3. Adicionalmente, se encontró a través de la investigación que:

|  |          |       |                            |
|--|----------|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es  | $\tau =$ | 0.571 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral  | $p =$    | 0.000 |                            |
| la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada. |          |       |                            |

Para Patrón R. y Barroso F. (2016) Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos. Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche, México. Concluye que los gerentes necesitan cultivar relaciones interpersonales efectivas tanto con los empleados del restaurante como con individuos significativos del entorno externo, con el fin de promover la colaboración entre los trabajadores y alcanzar los objetivos de la compañía. Todo esto comparado por lo que dice Whetten y Cameron (2005) que las habilidades interpersonales son útiles en una variedad de profesiones, motivando a otros, administrando y renovando consumidores, superando información negativa o crítica, manejando conflictos entre partes, negociando una posición y más.

4. Por otro lado, se evidencia que:

|  |          |       |                            |
|--|----------|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es  | $\tau =$ | 0.520 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral  | $p =$    | 0.000 |                            |
| La relación que existe entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional como moderada en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 |          |       |                            |

Se puede comprobar que para Torres M, Rojas V. y Díaz S. (2021) en su investigación, titulada: Modelo de cultura y clima organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín en tiempos de incertidumbre, Colombia.

Se ha llegado a la conclusión de que el asunto del clima y la cultura organizacional ha vuelto cada vez más destacado en todas las empresas y organizaciones en la actualidad, ya que estas han reconocido su relevancia en su desarrollo.

Mientras existan líderes capaces de fomentar el trabajo en equipo entre estas personas, serán capaces de alcanzar numerosos logros; debido al buen esfuerzo laboral que se ve en los empleados ya que entienden a la perfección y lo demuestran en las investigaciones que han realizado (Whetten y Cameron,2005).

5. Finalmente, se evidencia que:

|   |       |                            |
|---|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau =$  | 0.512 | El coeficiente es moderada |
| significación bilateral es $p=$   | 0.000 |                            |
| Se establece la relación que existe entre las habilidades específicas de comunicación y el desarrollo organizacional como moderada en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021. |       |                            |

Para Rojas Ch. (2020), tesis: Habilidades gerenciales de los administradores de los mejores restaurantes en Lima Metropolitana durante la pandemia COVID 19, 2020.

Según los resultados obtenidos, se pueden concluir que la mayoría abrumadora de estos administradores posee las habilidades requeridas para abordar los desafíos presentados por pandemia de COVID-19. Sin embargo, algunos de ellos podrían tomar medidas para mejorar su rendimiento en ciertas habilidades, especialmente aquellas relacionadas con las interacciones interpersonales.

Whetten y Cameron (2005) las habilidades especiales son la capacidad inherente de una persona para realizar una determinada tarea.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la investigación llevada a cabo, se ha corroborado que existe una estrecha relación entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que:

|   |       |                            |
|---|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau=$   | 0.576 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral $p=$  | 0.000 |                            |
| La relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada. |       |                            |

Se concluye, que existe relación significativa entre las variables estudiadas, al nivel de significancia del 99%.

2. Por otro lado, se comprobó que:

|   |       |                          |
|---|-------|--------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau=$   | 0.180 | El coeficiente es ligero |
| Bilateral $p=$  | 0.072 |                          |
| La relación que existe entre las habilidades personales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es ligera. |       |                          |

Se concluye, que no existe relación significativa entre las variables estudiadas, con un 99% de nivel de significancia.

3. Además, se comprobó que:

|  |       |                            |
|--|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau=$  | 0.571 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral $p=$   | 0.000 |                            |
| la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 es moderada. |       |                            |

Se concluye, que existe relación significativa entre las variables estudiadas con el nivel de significancia de 99%.

4. Adicionalmente, se puede evidenciar que:

|  |       |                            |
|--|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau =$   | 0.520 | El coeficiente es moderado |
| Bilateral $p =$  | 0.000 |                            |
| La relación que existe entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional como moderada en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021 |       |                            |

Sé concluyo que existe relación significativa entre las variables estudiadas, el nivel de significancia es del 99%.

5. Finalmente, se logró comprobar que:

|   |       |                            |
|---|-------|----------------------------|
| El coeficiente tau b es $\tau =$  | 0.512 | El coeficiente es moderada |
| significación bilateral es $p =$  | 0.000 |                            |
| Se establece la relación que existe entre las habilidades específicas de comunicación y el desarrollo organizacional como moderada en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021. |       |                            |

Se concluyó que existe relación significativa entre las variables estudiadas; por lo tanto, se debe enfatizar que estas habilidades son las más innatas de una persona para realizar cierto tipo de tareas.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda llevar a cabo una investigación adicional y en curso acerca de la gestión de las habilidades de liderazgo y su influencia en el avance de la organización.
2. Se aconseja a los directivos de las empresas establecer un sistema de evaluación que aborde la gestión de habilidades de liderazgo en todas las áreas de la compañía. Esto se hace con el propósito de entender cómo se está desempeñando el personal y fomentar la mejora, al mismo tiempo que se busca promover la alineación de los empleados con objetivos de la organización.
3. Asimismo, se sugiere la implantación del programa en la empresa, dirigido tanto a empleados como a directivos de diferentes departamentos de la organización. Esto permitirá que puedan reconocer, adquirir y reforzar sus competencias de liderazgo, de manera que puedan aplicarlas para, mejorar su rendimiento en el trabajo. Esto a su vez, contribuirá a mejorar los aspectos que influyen en el crecimiento de la organización.
4. Se plantea la introducción de programas de integración dirigidos a los directivos y socios de distintos departamentos de la empresa, con el objetivo de promover la cultura, el deporte y actividades sociales. Esto incluiría la celebración de fechas festivas de alcance general, como el Día de las Madres, el día del Padre, el día del Trabajador, entre otras, así como los eventos internos como concursos, aniversarios, celebraciones especiales y reconocimiento a los empleados destacados, entre otros.
5. Se sugiere que las habilidades de comunicación y relaciones interpersonales se consideren como una herramienta fundamental para mejorar el ambiente de trabajo en la organización. Esto es especialmente relevante cuando el equipo debe lidiar con normativas, regulaciones legales y desafíos de la vida diaria, ya que estas habilidades ejercen una influencia significativa en el progreso y desarrollo de la empresa.

6. Hacer un seguimiento de la orientación hacia los resultados mediante la comunicación interpersonal, de manera que los trabajadores de la empresa puedan obtener la retroalimentación necesaria.
7. Promueve actividades que liberen emociones, conflictos y los limiten, resolviendo estas situaciones y aumentando el poder e influencia e influencia de los líderes de la empresa.
8. Los gerentes introducen iniciativas de formación con el fin de motivar y potenciar a los trabajadores en la aplicación de tácticas de negociación al abordar situaciones de conflicto, colaboración en equipos y gestión de desacuerdos en sus áreas laborales respectivas. Además de esto, estas acciones tienen como objetivo asistir a los trabajadores en la identificación de su enfoque de negociación, tanto en su ámbito personal como en lo laboral.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- Flores Sánchez, Loyslin Ronaldo y Graos Briceño, Karlys Karlicia (2020) *Herramientas digitales para el desarrollo empresarial del rubro pollerías de la ciudad de Huamachuco Del Año 2020*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53245>
- García, & Sánchez. (2006). *Habilidades Directivas*. Obtenido de  
<https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/20227/tecnicas-y-habilidades-directivas>
- Goleman, D. (1997). *Los Caminos de la meditacion*. Mexico: ISBN.
- Gomez, M. M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de Investigacion*. Cordova.
- Gonzalez Ochante, Kelly Janeth (2022) *Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el pez on de Miraflores - 2021*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82808>
- Guiza Montufar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. Mexico: McGraw Hill/Interamericana Editores,S.A.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018) *Metodología de la Investigación*
- Oseda Gago, D. (2011). *Metodologia de la Investigacion*. Huancavelica: Universidad Mayor de San Marcos.
- Ortega Macias, Williams Robert (2021) *Fuentes de financiamiento y su incidencia en el desarrollo empresarial de los restaurantes en la ciudad de jipijapa.Ecuador*  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3306>

- Roger Manuel Patrón Cortés y Francisco Gerardo Barroso Tanoira (2016) *Competencias directivas de gerentes de restaurantes turísticos. Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche, México*  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322015000100006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000100006)
- Rojas Chappa ,Claudia Isabel (2020) *Habilidades gerenciales de los administradores de los mejores restaurantes en Lima Metropolitana durante la pandemia COVID 19, 2020*  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/56cb3e2c-776c-490f-be58-d21315d5df6a/content>
- Pereira Fonseca, Allison Raquel y Jiménez Valdez, Jacqueline (2020), *tesis: Estrategias de promoción y desarrollo organizacional en el restaurante casa de fierro de la ciudad de Iquitos, 2020*  
<https://45.5.58.92/handle/20.500.12737/7724>
- Pinto Cristiani, M. E. (2012). *Desarrollo Organizacional*. Mexico: Red Tercer Milenium.
- Ramirez Rojas, J. I. (2018). *Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Serrepe Santisteban, Mirella Del Pilar (2021), *tesis: Influencia de competencias directivas en el liderazgo de responsables de empresas familiares del sector gastronómico. Caso de estudio 4 empresas – Quito, Ecuador*.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4253>
- Shao, Z. (2018). *La Cultura Organizacional y las Competencias para la Gestión del Conocimiento en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) de Colombia*. Colombia. Obtenido de Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642016000600002&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642016000600002&script=sci_arttext&tlng=e).

Torres Bermúdez, Miguel Ángel, Rojas Peña, Maria Victoria y Díaz Restrepo, Sara (2021)

*Modelo de cultura y clima organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín en tiempos de incertidumbre. Colombia.*

<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/5057>

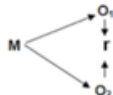
Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas.*

Mexico: Pearson Educacion.

## ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C.

| PROBLEMA   | OBJETIVO  | HIPÓTESIS   | VARIABLES  | DIMENSIONES  | METODOLOGÍA  |
|--|---|---|--|--|--|
| <b>PROBLEMA PRINCIPAL</b><br>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021? | <b>OBJETIVO GENERAL</b><br>Establecer la relación que existe entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021. | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b><br>Existe una relación significativa entre las habilidades directivas y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021. | <b>Variable (V1)</b><br><br><b>Habilidades Directivas</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades Personales</li> <li>Habilidades Interpersonales</li> <li>Habilidades de Grupo</li> <li>Habilidades Específicas de Comunicación</li> </ul> | <p>M. General: Método científico<br/>M. Específicos: Hipotético, Deductivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal</li> <li>Tipo de Investigación: <b>BÁSICA</b></li> <li>Nivel de Investigación: Correlacional</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Población y Muestra</li> <li>Población: 58</li> <li>Muestra: 58</li> <li>Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos<br/>Técnicas: Encuesta.<br/>Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos:</li> <li>Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.</li> </ul> |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>   | <b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>  | <b>HIPÓTESIS ESPECIFICO</b>   | <b>Variable (V2)</b><br><br><b>Desarrollo Organizacional</b> |  |  |
| PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?                         | OE1. Establecer la relación que existe entre las habilidades personales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                       | H1. Existe una relación significativa entre las habilidades personales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                         |  |  |  |
| PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades interpersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?                    | OE2. Establecer la relación que existe entre las habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                  | H2. Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                    |  |  |  |
| PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de grupo y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?                           | OE3. Establecer la relación que existe entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                         | H3. Existe una relación significativa entre las habilidades de grupo y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                        |  |  |  |
| PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades específicas de comunicación y desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021?        | OE4. Establecer la relación que existe entre las habilidades específicas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                      | H4. Existe una relación significativa entre las habilidades específicas y el desarrollo organizacional en la empresa Popeyes EP de Franquicias S.A.C. Huancayo, 2021.                     |  |  |  |

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                             | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|--|--|---|---|---|---|
| <b>VARIABLE (V<sub>1</sub>):</b><br><b>Habilidades directivas</b>    | Las habilidades directivas son los bloques constructivos sobre los que descansa la administración efectiva. (Whetten y Cameron, Desarrollo de Habilidades directivas , 2005) | Capacidades para influenciar y alinear hacia un mismo fin, a las personas de la organización, motivándolas y comprometiéndolas hacia la acción y haciéndolas responsables por su desempeño. (Vivar Duran, 2020) | Habilidades Personales                  | Administración y entendimiento personal<br>Entendimiento Personal                     | <b>ORDINAL</b><br><br>Escala de Likert<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>● Nunca</li> <li>● Casi nunca</li> <li>● A veces</li> <li>● Casi siempre</li> <li>● Siempre</li> </ul> |
|  |  |   | Habilidades Interpersonales             | Consultoría y comunicación de apoyo<br>Adquisición de influencia                      |   |
|  |  |   | Habilidades de Grupo                    | Facultamiento y delegación de actividades   |   |
|  |  |   | Habilidades Específicas de Comunicación | Formación de Equipos Eficaces de Trabajo  |   |
| <b>VARIABLE (V<sub>2</sub>):</b><br><b>Desarrollo organizacional</b> | Según Chiavenato, (1999), “El desarrollo organizacional (DO) estudia la organización como sistema total y se compromete a mejorar la eficacia de la empresa a                | El desarrollo organizacional es una práctica sistemática y planificada en las creencias, actitudes, comportamiento organizacional y valores de los  | Estructurales                           | Características y cualidades de la organización.<br>División y funciones de trabajo . | <b>ORDINAL</b><br><br>Escala de Likert<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>● Nunca</li> </ul>   |

|  |  |  |                          |  |  |
|--|--|--|--------------------------|--|--|
|  | largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones”. | empleados, para mejorar su crecimiento individual y empresarial. | Tecnológicos             | Cualidades y características de la infraestructura.<br>Equipos y Materiales.<br>Interacción de las actividades y procesos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Casi nunca</li> <li>● A veces</li> <li>● Casi siempre</li> <li>● Siempre</li> </ul> |
|  |  |  | De productos y servicios | Desempeño del servicio.<br>Cumplimiento de los objetivos establecidos.   |  |
|  |  |  | Culturales               | Necesidades Laborales<br>Relaciones Laborales  |  |

Elaboración Propia

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO**

| VARIABLE  | DIMENSIONES                 | INDICADORES   | ÍTEMS   | INSTRUMENTO         | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|---|-----------------------------|---|---|---------------------|---|
| <b>VARIABLE (V<sub>1</sub>):<br/>Habilidades directivas</b> | Habilidades Personales      | Administración y entendimiento personal<br>Entendimiento Personal | 1. El autoconocimiento genera soluciones en conflictos o problemas laborales en la organización.  | <b>CUESTIONARIO</b> | <b>ORDINAL</b><br>Escala de Likert<br><br>● Nunca<br>● Casi nunca<br>● A veces<br>● Casi siempre<br>● Siempre |
|   |                             |   | 2. El estrés perjudica el desempeño eficiente en el trabajo de los colaboradores de la organización.  |                     |   |
|   |                             |   | 3. Los valores personales son herramientas indispensables en el cumplimiento de las funciones laborales que debe cumplir cada trabajador.           |                     |   |
|   | Habilidades interpersonales | Consultoría y comunicación de apoyo<br>Adquisición de influencia  | 4. Un aspecto que se considera en la organización, es incentivar a quienes están de acuerdo con lo que se profesa orientado a generar reciprocidad. |                     |   |
|   |                             |   | 5. En la empresa se considera que el cumplimiento satisfactorio de las metas laborales deriva de la motivación constante.                           |                     |   |
|   |                             |   | 6. Los directivos de la empresa, toman en cuenta que la participación inclusiva del equipo de trabajo,  |                     |   |

|  |                                      |   |  |  |  |
|--|--------------------------------------|---|--|--|--|
|  |                                      |   | maneja laborales, y previene conflictos  |  |  |
|  | Habilidades de grupo                 | Facultamiento y delegación de actividades | <p>7. Los directivos de la empresa, buscan evitar el trabajo individual pues consideran un comportamiento que retrasa el cumplimiento de metas.</p> <p>8. En la empresa se profesa el empowerment o facultamiento de funciones que permite la participación activa en el equipo de trabajo de todos por igual.</p> <p>9. Los directivos de la empresa están pendientes de los cambios y adecuaciones a los cambios y capacitación personal .</p> |  |  |
|  | Habilidades Específicas Comunicación | Formación de Equipos Eficaces de Trabajo  | <p>10. Los directivos de la empresa hacen uso adecuado de la comunicación y la información específica para garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados</p> <p>11. El uso de los canales de comunicación directa es la estrategia más adecuada de los directivos de la empresa.</p> <p>12. Se desarrollan capacitaciones para mejorar los niveles de comunicación entre trabajadores y los clientes de la empresa.</p>                   |  |  |





|  |                |  |   |   |
|--|----------------|--|---|---|
| <b>VARIABLE (V<sub>2</sub>):</b><br><b>Desarrollo</b><br><b>organizacional</b> | Estructurales  | Características y cualidades de la organización. División y funciones de trabajo .                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los colaboradores conocen la estructura organiza de la empresa</li> <li>2. Los colaboradores conocen y respetan los órganos de línea de la empresa.</li> <li>3. Los colaboradores conocen cuál es su función dentro de la empresa.</li> <li>4. La empresa tiene elaborado sus instrumentos de gestión administrativa (ROF,MOF.RIT).</li> </ol>  | <p style="text-align: center;"><b>ORDINAL</b></p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nunca</li> <li>● Casi nunca</li> <li>● A veces</li> <li>● Casi siempre</li> <li>● Siempre</li> </ul> |
|  | Tecnológicos   | Cualidades y características de la infraestructura. Equipos y Materiales. Interacción de las actividades y procesos. | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. La empresa cuenta con implementación tecnológica adecuada en todos los ambientes para desarrollar eficientemente las actividades cotidianas.</li> <li>6. Los directivos se preocupan de promover el uso de aspectos virtuales tecnológicos para el manejo de los procesos.</li> <li>7. Los directivos de la empresa programan jornadas de capacitación para usos de medios de atención virtual e interactiva hacia los clientes.</li> </ol> |   |
|  | De productos o | Desempeño del servicio. Cumplimiento de los objetivos establecidos.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>8. En la empresa se aplica correctamente los procesos establecidos para lograr productos de calidad.</li> <li>9. En la empresa se genera un buen ambiente laboral el cual permite que</li> </ol>   |   |

|  |            |                               |   |  |  |
|--|------------|-------------------------------|---|--|--|
|  | servicios  |                               | los colaboradores cumplan con los objetivos de la misma.  |  |  |
|  | Culturales | Identificación con el trabajo | <p>10. Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo.</p> <p>11. Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.</p> <p>12. La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, líneas de carrera, entre otros, para premiar las buenas labores.</p> <p>13. La empresa desarrolla actividades culturales el cual permita la integración de todos los colaboradores.</p> <p>14. Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona.</p> <p>15. Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.</p> |  |  |

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



INSTRUMENTO PARA DETERMINAR HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C. HUANCAYO ,2021

**Finalidad:** El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación Habilidades directivas con el Desarrollo Organizacional

**Instrucciones:** Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la quemás se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

**Valoración:**

5= Siempre

4 = Casi siempre

3= A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

| Nº   | DIMENSIONES / ITEM   | ESCALA ORDINAL <sup>118</sup> |   |   |   |   |
|--|--|-------------------------------|---|---|---|---|
|  |  | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D1: HABILIDADES PERSONALES</b>                  |  |                               |   |   |   |   |
| 1  | El autoconocimiento genera soluciones en conflictos o problemas laborales en la organización.  | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | El estrés perjudica el desempeño eficiente en el trabajo de los colaboradores de la organización.  | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | Los valores personales son herramientas indispensables en el cumplimiento de las funciones laborales que debe cumplir cada trabajador                    | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D2: HABILIDADES INTERPERSONALES</b>             |  |                               |   |   |   |   |
| 4  | Un aspecto que se considera en la organización, es incentivar a quienes están de acuerdo con lo que se profesa orientado a generar reciprocidad.         | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | En la empresa se considera que el cumplimiento satisfactorio de las metas laborales deriva de la motivación constante.                                   | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | Los directivos de la empresa, toman en cuenta que la participación inclusiva del equipo de trabajo, maneja y previene conflictos laborales.              | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D3: HABILIDADES DE GRUPO</b>                    |  |                               |   |   |   |   |
| 7  | Los directivos de la empresa, buscan evitar el trabajo individual pues consideran un comportamiento que retrasa el cumplimiento de metas.                | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | En la empresa se profesa el empowerment o facultamiento de funciones que permite la participación activa en el equipo de trabajo de todos por igual.     | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Los directivos de la empresa están pendientes de los cambios y adecuaciones a los cambios y capacitan al personal .                                      | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D4: HABILIDADES ESPECIFICAS DE COMUNICACIÓN</b> |  |                               |   |   |   |   |
| 10   | Los directivos de la empresa hacen uso adecuado de la comunicación y la información específica para garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11   | El uso de los canales de comunicación directa es la estrategia más adecuada de los directivos de la empresa.   | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12   | Se desarrollan capacitaciones para mejorar los niveles de comunicación entre trabajadores y los clientes de la empresa.                                  | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |



**INSTRUMENTO PARA DETERMINAR HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C. HUANCAYO ,2021**

**Finalidad:** El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación Habilidades directivas con el Desarrollo Organizacional.

**Instrucciones:** Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

**Valoración:**

5= Siempre

4 = Casi siempre

3= A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

| N°                                  | DIMENSIONES / ITEM   | ESCALA ORDINAL 100 |   |   |   |   |
|-------------------------------------|--|--------------------|---|---|---|---|
|                                     |  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D1: ESTRUCTURALES</b>            |  |                    |   |   |   |   |
| 1                                   | Los colaboradores conocen la estructura organizacional de la empresa.  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                                   | Los colaboradores conocen y respetan los órganos de línea de la empresa.   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                                   | Los colaboradores conocen cuál es su función dentro de la empresa.   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                                   | La empresa tiene elaborado sus instrumentos de gestión administrativa (ROF,MOF,RIT)  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D2: TECNOLÓGICOS</b>             |  |                    |   |   |   |   |
| 5                                   | La empresa cuenta con implementación tecnológica adecuada en todos los ambientes para desarrollar eficientemente las actividades cotidianas. | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                                   | Los directivos se preocupan de promover el uso de aspectos virtuales tecnológicos para el manejo de los procesos.                            | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7                                   | Los directivos de la empresa programan jornadas de capacitación para usos de medios de atención virtual e interactiva hacia los clientes.    | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D3: DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> |  |                    |   |   |   |   |
| 8                                   | En la empresa se aplica correctamente los procesos establecidos para lograr productos de calidad.  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                                   | En la empresa se genera un buen ambiente laboral el cual permite que los colaboradores cumplan con los objetivos de la misma.                | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>D4: CULTURALES</b>               |  |                    |   |   |   |   |
| 10                                  | Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo.  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11                                  | Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                                  | La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, líneas de carrera, entre otros, para premiar las buenas labores.      | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                                  | La empresa desarrolla actividades culturales el cual permita la integración de todos los colaboradores.                                      | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                                  | Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona.   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15                                  | Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |

## CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

**TÍTULO DE LA TESIS:** HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C., HUANCAYO 2021

**DIRIGIDO A:** COLABORADORES DE LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MELQUIADES FLABIO CAMAYO MEZA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

**FECHA:** 5-04-2021

**VALORACIÓN:**

|          |                 |       |      |          |
|----------|-----------------|-------|------|----------|
| Muy Alto | <del>Alto</del> | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|-----------------|-------|------|----------|



FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

**TÍTULO DE LA TESIS:** HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C., HUANCAYO 2021

**DIRIGIDO A:** COLABORADORES DE LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** LLIHUA CARRASCO, Neftalí

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**FECHA:** 15-06-2021

**VALORACIÓN:**

|          |                 |       |      |          |
|----------|-----------------|-------|------|----------|
| Muy Alto | <del>Alto</del> | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|-----------------|-------|------|----------|



FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO**TÍTULO DE LA TESIS:** HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C., HUANCAYO 2021**DIRIGIDO A:** COLABORADORES DE LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** LLIHUA CARRASCO, Neftalí**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** \_ MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**FECHA:** \_10-07-2021**VALORACIÓN:**

|          |                 |       |      |          |
|----------|-----------------|-------|------|----------|
| Muy Alto | <del>Alto</del> | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|-----------------|-------|------|----------|



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489



## DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

| VARIABLE    | HABILIDADES DIRECTIVAS |   |   |                             |   |   |                      |   |   |   |    |    |
|-------------|------------------------|---|---|-----------------------------|---|---|----------------------|---|---|---|----|----|
|             | Habilidades Personales |   |   | Habilidades Interpersonales |   |   | Habilidades de grupo |   |   | Habilidades específicas de comunicación |    |    |
| DIMENSIONES | 1                      | 2 | 3 | 4                           | 5 | 6 | 7                    | 8 | 9 | 10                                      | 11 | 12 |
| ITEMS       |                        |   |   |                             |   |   |                      |   |   |   |    |    |
| SUJETOS     |                        |   |   |                             |   |   |                      |   |   |   |    |    |
| 1           | 4                      | 4 | 3 | 3                           | 5 | 3 | 5                    | 4 | 3 | 5                                       | 5  | 3  |
| 2           | 5                      | 5 | 5 | 4                           | 4 | 4 | 4                    | 4 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 3           | 5                      | 5 | 5 | 5                           | 3 | 3 | 1                    | 1 | 5 | 5                                       | 3  | 2  |
| 4           | 4                      | 5 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 3                    | 3 | 4 | 4                                       | 4  | 4  |
| 5           | 3                      | 5 | 5 | 4                           | 4 | 5 | 3                    | 4 | 4 | 5                                       | 5  | 5  |
| 6           | 5                      | 4 | 5 | 5                           | 3 | 5 | 5                    | 4 | 4 | 4                                       | 5  | 5  |
| 7           | 1                      | 5 | 4 | 3                           | 5 | 5 | 1                    | 2 | 5 | 5                                       | 5  | 5  |
| 8           | 3                      | 5 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 4                    | 3 | 3 | 5                                       | 4  | 2  |
| 9           | 3                      | 5 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 4                    | 5 | 3 | 5                                       | 5  | 5  |
| 10          | 5                      | 4 | 3 | 3                           | 3 | 4 | 3                    | 3 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 11          | 4                      | 5 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 4                    | 3 | 4 | 4                                       | 4  | 5  |
| 12          | 4                      | 5 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 5                    | 5 | 5 | 3                                       | 3  | 3  |
| 13          | 3                      | 4 | 5 | 4                           | 4 | 4 | 3                    | 4 | 4 | 4                                       | 4  | 4  |
| 14          | 4                      | 5 | 3 | 2                           | 4 | 5 | 3                    | 1 | 2 | 3                                       | 2  | 5  |
| 15          | 4                      | 5 | 4 | 3                           | 3 | 4 | 2                    | 3 | 3 | 4                                       | 4  | 5  |
| 16          | 5                      | 4 | 5 | 4                           | 4 | 3 | 1                    | 2 | 5 | 2                                       | 3  | 5  |
| 17          | 4                      | 3 | 4 | 5                           | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5                                       | 5  | 5  |
| 18          | 4                      | 4 | 5 | 5                           | 5 | 4 | 5                    | 5 | 4 | 5                                       | 4  | 4  |
| 19          | 4                      | 5 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 4                    | 4 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 20          | 3                      | 4 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 5                    | 4 | 4 | 5                                       | 3  | 5  |
| 21          | 4                      | 4 | 3 | 3                           | 5 | 3 | 5                    | 4 | 3 | 5                                       | 5  | 3  |
| 22          | 5                      | 5 | 5 | 4                           | 4 | 4 | 4                    | 4 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 23          | 5                      | 5 | 5 | 5                           | 3 | 3 | 1                    | 1 | 5 | 5                                       | 3  | 2  |
| 24          | 4                      | 5 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 3                    | 3 | 4 | 4                                       | 4  | 4  |
| 25          | 3                      | 5 | 5 | 4                           | 4 | 5 | 3                    | 4 | 4 | 5                                       | 5  | 5  |
| 26          | 5                      | 4 | 5 | 5                           | 3 | 5 | 5                    | 4 | 4 | 4                                       | 5  | 5  |
| 27          | 1                      | 5 | 4 | 3                           | 5 | 5 | 1                    | 2 | 5 | 5                                       | 5  | 5  |
| 28          | 3                      | 5 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 4                    | 3 | 3 | 5                                       | 4  | 2  |
| 29          | 3                      | 5 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 4                    | 5 | 3 | 5                                       | 5  | 5  |
| 30          | 5                      | 4 | 3 | 3                           | 3 | 4 | 3                    | 3 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 31          | 4                      | 5 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 4                    | 3 | 4 | 4                                       | 4  | 5  |
| 32          | 4                      | 5 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 5                    | 5 | 5 | 3                                       | 3  | 3  |
| 33          | 3                      | 4 | 5 | 4                           | 4 | 4 | 3                    | 4 | 4 | 4                                       | 4  | 4  |
| 34          | 4                      | 5 | 3 | 2                           | 4 | 5 | 3                    | 1 | 2 | 3                                       | 2  | 5  |
| 35          | 4                      | 5 | 4 | 3                           | 3 | 4 | 2                    | 3 | 3 | 4                                       | 4  | 5  |
| 36          | 5                      | 4 | 5 | 4                           | 4 | 3 | 1                    | 2 | 5 | 2                                       | 3  | 5  |
| 37          | 4                      | 3 | 4 | 5                           | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5                                       | 5  | 5  |
| 38          | 4                      | 4 | 5 | 5                           | 5 | 4 | 5                    | 5 | 4 | 5                                       | 4  | 4  |
| 39          | 4                      | 5 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 4                    | 4 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 40          | 3                      | 4 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 5                    | 4 | 4 | 5                                       | 3  | 5  |
| 41          | 5                      | 5 | 5 | 5                           | 3 | 3 | 1                    | 1 | 5 | 5                                       | 3  | 2  |
| 42          | 4                      | 5 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 3                    | 3 | 4 | 4                                       | 4  | 4  |
| 43          | 3                      | 5 | 5 | 4                           | 4 | 5 | 3                    | 4 | 4 | 5                                       | 5  | 5  |
| 44          | 5                      | 4 | 5 | 5                           | 3 | 5 | 5                    | 4 | 4 | 4                                       | 5  | 5  |
| 45          | 1                      | 5 | 4 | 3                           | 5 | 5 | 1                    | 2 | 5 | 5                                       | 5  | 5  |
| 46          | 3                      | 5 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 4                    | 3 | 3 | 5                                       | 4  | 2  |
| 47          | 3                      | 5 | 4 | 4                           | 4 | 4 | 4                    | 5 | 3 | 5                                       | 5  | 5  |
| 48          | 5                      | 4 | 3 | 3                           | 3 | 4 | 3                    | 3 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 49          | 4                      | 5 | 4 | 3                           | 4 | 4 | 4                    | 3 | 4 | 4                                       | 4  | 5  |
| 50          | 4                      | 5 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 5                    | 5 | 5 | 3                                       | 3  | 3  |
| 51          | 3                      | 4 | 5 | 4                           | 4 | 4 | 3                    | 4 | 4 | 4                                       | 4  | 4  |
| 52          | 4                      | 5 | 3 | 2                           | 4 | 5 | 3                    | 1 | 2 | 3                                       | 2  | 5  |
| 53          | 4                      | 5 | 4 | 3                           | 3 | 4 | 2                    | 3 | 3 | 4                                       | 4  | 5  |
| 54          | 5                      | 4 | 5 | 4                           | 4 | 3 | 1                    | 2 | 5 | 2                                       | 3  | 5  |
| 55          | 4                      | 3 | 4 | 5                           | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5                                       | 5  | 5  |
| 56          | 4                      | 4 | 5 | 5                           | 5 | 4 | 5                    | 5 | 4 | 5                                       | 4  | 4  |
| 57          | 4                      | 5 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 4                    | 4 | 3 | 4                                       | 4  | 4  |
| 58          | 3                      | 4 | 5 | 4                           | 5 | 4 | 5                    | 4 | 4 | 5                                       | 3  | 5  |

| VARIABLE    | DESARROLLO ORGANIZACIONAL |   |   |   |              |   |   |                       |   |            |    |    |    |    |    |
|-------------|---------------------------|---|---|---|--------------|---|---|-----------------------|---|------------|----|----|----|----|----|
|             | Estructurales             |   |   |   | Tecnologicos |   |   | Productos y servicios |   | Culturales |    |    |    |    |    |
| DIMENSIONES | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5            | 6 | 7 | 8                     | 9 | 10         | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| ITEMS       |                           |   |   |   |              |   |   |                       |   |            |    |    |    |    |    |
| SUJETOS     |                           |   |   |   |              |   |   |                       |   |            |    |    |    |    |    |
| 1           | 3                         | 5 | 4 | 5 | 4            | 5 | 3 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2           | 4                         | 4 | 3 | 4 | 3            | 3 | 2 | 4                     | 4 | 4          | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 3           | 3                         | 3 | 4 | 5 | 3            | 3 | 1 | 5                     | 1 | 3          | 3  | 3  | 1  | 5  | 5  |
| 4           | 4                         | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5           | 5                         | 5 | 5 | 4 | 5            | 5 | 4 | 5                     | 5 | 3          | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 6           | 5                         | 5 | 4 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 7           | 3                         | 3 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 8           | 3                         | 5 | 5 | 5 | 3            | 5 | 2 | 4                     | 4 | 3          | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 9           | 3                         | 3 | 4 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4                     | 3 | 4          | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 10          | 3                         | 3 | 4 | 5 | 5            | 4 | 5 | 4                     | 4 | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11          | 4                         | 5 | 5 | 4 | 5            | 4 | 4 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 12          | 4                         | 3 | 3 | 4 | 3            | 3 | 4 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 13          | 4                         | 4 | 4 | 3 | 3            | 4 | 4 | 4                     | 4 | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14          | 4                         | 3 | 1 | 2 | 5            | 2 | 4 | 1                     | 5 | 3          | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  |
| 15          | 3                         | 2 | 3 | 3 | 3            | 2 | 2 | 4                     | 3 | 5          | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 16          | 3                         | 4 | 4 | 1 | 2            | 4 | 2 | 3                     | 3 | 4          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 17          | 5                         | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 18          | 4                         | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 4 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 19          | 4                         | 5 | 5 | 4 | 4            | 2 | 3 | 5                     | 4 | 4          | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  |
| 20          | 3                         | 5 | 4 | 5 | 4            | 3 | 4 | 5                     | 5 | 3          | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 21          | 3                         | 5 | 4 | 5 | 4            | 5 | 3 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22          | 4                         | 4 | 3 | 4 | 3            | 3 | 2 | 4                     | 4 | 4          | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 23          | 3                         | 3 | 4 | 5 | 3            | 3 | 1 | 5                     | 1 | 3          | 3  | 3  | 1  | 5  | 5  |
| 24          | 4                         | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 25          | 5                         | 5 | 5 | 4 | 5            | 5 | 4 | 5                     | 5 | 3          | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 26          | 5                         | 5 | 4 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 27          | 3                         | 3 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 28          | 3                         | 5 | 5 | 5 | 3            | 5 | 2 | 4                     | 4 | 3          | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 29          | 3                         | 3 | 4 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4                     | 3 | 4          | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 30          | 3                         | 3 | 4 | 5 | 5            | 4 | 5 | 4                     | 4 | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31          | 4                         | 5 | 5 | 4 | 5            | 4 | 4 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 32          | 4                         | 3 | 3 | 4 | 3            | 3 | 4 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 33          | 4                         | 4 | 4 | 3 | 3            | 4 | 4 | 4                     | 4 | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34          | 4                         | 3 | 1 | 2 | 5            | 2 | 4 | 1                     | 5 | 3          | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  |
| 35          | 3                         | 2 | 3 | 3 | 3            | 2 | 2 | 4                     | 3 | 5          | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 36          | 3                         | 4 | 4 | 1 | 2            | 4 | 2 | 3                     | 3 | 4          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 37          | 5                         | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 38          | 4                         | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 4 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 39          | 4                         | 5 | 5 | 4 | 4            | 2 | 3 | 5                     | 4 | 4          | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  |
| 40          | 3                         | 5 | 4 | 5 | 4            | 3 | 4 | 5                     | 5 | 3          | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 41          | 3                         | 3 | 4 | 5 | 3            | 3 | 1 | 5                     | 1 | 3          | 3  | 3  | 1  | 5  | 5  |
| 42          | 4                         | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 43          | 5                         | 5 | 5 | 4 | 5            | 5 | 4 | 5                     | 5 | 3          | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 44          | 5                         | 5 | 4 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 45          | 3                         | 3 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 46          | 3                         | 5 | 5 | 5 | 3            | 5 | 2 | 4                     | 4 | 3          | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 47          | 3                         | 3 | 4 | 4 | 4            | 4 | 5 | 4                     | 3 | 4          | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 48          | 3                         | 3 | 4 | 5 | 5            | 4 | 5 | 4                     | 4 | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 49          | 4                         | 5 | 5 | 4 | 5            | 4 | 4 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 50          | 4                         | 3 | 3 | 4 | 3            | 3 | 4 | 4                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 51          | 4                         | 4 | 4 | 3 | 3            | 4 | 4 | 4                     | 4 | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 52          | 4                         | 3 | 1 | 2 | 5            | 2 | 4 | 1                     | 5 | 3          | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  |
| 53          | 3                         | 2 | 3 | 3 | 3            | 2 | 2 | 4                     | 3 | 5          | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 54          | 3                         | 4 | 4 | 1 | 2            | 4 | 2 | 3                     | 3 | 4          | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 55          | 5                         | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 56          | 4                         | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 4 | 5                     | 5 | 5          | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 57          | 4                         | 5 | 5 | 4 | 4            | 2 | 3 | 5                     | 4 | 4          | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  |
| 58          | 3                         | 5 | 4 | 5 | 4            | 3 | 4 | 5                     | 5 | 3          | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  |

## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

Formulario sin título ☆

Preguntas Respuestas 20 Configuración

**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C. HUANCAYO, 2021**

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

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

Preguntas Respuestas 20 Configuración

**VARIABLE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL**  
Descripción (opcional)

**ESTRUCTURALES**  
Descripción (opcional)

Los colaboradores conocen la estructura organizacional de la empresa

1

2

3

4

5

BASE DE DATOS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA POPEYES EP DE FRANQUICIAS S.A.C. HUANCAYO

| PRODUCCION |                 | Monday-21 |       |      | Tuesday-22 |       |      | Wednesday-23 |       |      | Thursday-24 |       |      | Friday-25 |       |      | Saturday-26 |       |      | Sunday-27 |       |      |
|------------|-----------------|-----------|-------|------|------------|-------|------|--------------|-------|------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|
|            |                 | E         | S     | Hrs  | E          | S     | Hrs  | E            | S     | Hrs  |             | S     | Hrs  | E         | S     | Hrs  | E           | S     | Hrs  | E         | S     | Hrs  |
| FT         | CRISTHIAN VIVAS | 8:00      | 16:45 | 8:00 | 8:00       | 16:45 | 8:00 | 8:00         | 16:45 | 8:00 |             |       | 0:00 | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 14:15       | 23:00 | 8:00 | 14:15     | 23:00 | 8:00 |
| FT         | DANIEL CASTRO   | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 14:15      | 23:00 | 8:00 | 14:15        | 23:00 | 8:00 | 10:00       | 18:45 | 8:00 | 14:15     | 23:00 | 8:00 |             |       | 0:00 | 8:00      | 16:45 | 8:00 |
| FT         | MAX MORILLO     | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 9:15       | 18:00 | 8:00 | 9:15         | 18:00 | 8:00 | 12:15       | 21:00 | 8:00 | 8:00      | 16:45 | 8:00 | 8:00        | 16:45 | 8:00 |           |       | 0:00 |
| PT 23      | ALEXIS MARIN    |           |       | 0:00 | 19:00      | 23:00 | 4:00 | 19:00        | 23:00 | 4:00 | 17:00       | 21:00 | 4:00 | 10:00     | 14:00 | 4:00 | 10:00       | 14:00 | 4:00 | 15:00     | 19:00 | 4:00 |
| PT 23      | ENMANUEL MAYS   | 19:00     | 23:00 | 4:00 |            |       | 0:00 | 9:00         | 13:00 | 4:00 | 17:00       | 21:00 | 4:00 | 19:00     | 23:00 | 4:00 | 19:00       | 23:00 | 4:00 | 10:00     | 14:00 | 4:00 |
| PT 23      | ANTHONY HUAMAN  |           |       | 0:00 | 19:00      | 23:00 | 4:00 | 19:00        | 23:00 | 4:00 | 16:00       | 20:00 | 4:00 | 19:00     | 23:00 | 4:00 | 15:00       | 19:00 | 4:00 | 19:00     | 23:00 | 4:00 |
| PT 23      | WALTER PAUCAR   | 9:00      | 13:00 | 4:00 | 15:00      | 19:00 | 4:00 | 19:00        | 23:00 | 4:00 | 10:00       | 14:00 | 4:00 |           |       | 0:00 | 19:00       | 23:00 | 4:00 | 19:00     | 23:00 | 4:00 |

| SERVIDOR |                    | E     | S     | Hrs  | E     | S     | Hrs  | E     | S     | Hrs  | E     | S     | Hrs  | E     | S     | Hrs  | E     | S     | Hrs  | E     | S     | Hrs  |
|----------|--------------------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|
| FT       | YOSMELL VILLANUEVA |       |       | 0:00 | 14:15 | 23:00 | 8:00 | 8:00  | 16:45 | 8:00 | 10:00 | 18:45 | 8:00 | 11:00 | 19:45 | 8:00 | 9:45  | 18:30 | 8:00 | 13:15 | 23:00 | 9:00 |
| FT       | ANGELA ARROYO      | 14:15 | 23:00 | 8:00 | 8:00  | 16:45 | 8:00 |       |       | 0:00 | 12:15 | 21:00 | 8:00 | 14:15 | 23:00 | 8:00 | 8:00  | 16:45 | 8:00 | 14:15 | 23:00 | 8:00 |
| FT       | RENZO RAMIREZ      | 8:00  | 16:45 | 8:00 |       |       | 0:00 | 14:15 | 23:00 | 8:00 | 10:00 | 18:45 | 8:00 | 12:15 | 21:00 | 8:00 | 14:15 | 23:00 | 8:00 | 8:00  | 16:45 | 8:00 |
| PT 23    | KAREN CALDERON     | 13:00 | 17:00 | 4:00 | 11:30 | 15:30 | 4:00 | 14:00 | 18:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 16:30 | 20:30 | 4:00 | 12:30 | 16:30 | 4:00 | 13:00 | 17:00 | 4:00 |
| PT 23    | ENDERSON MAYORCA   |       |       | 0:00 | 9:00  | 13:00 | 4:00 | 11:00 | 15:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 8:00  | 12:00 | 4:00 | 16:30 | 20:30 | 4:00 | 18:00 | 22:00 | 4:00 |
| PT 23    | CRISTHIAN PORRAS   |       |       | 0:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 |
| PT 23    | GERALDINE CHURA    | 12:00 | 16:00 | 4:00 | 12:00 | 16:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 12:00 | 16:00 | 4:00 | 12:00 | 16:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 11:00 | 15:00 | 4:00 |
| PT 23    | CRISTINA HUAMAN    | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 12:30 | 16:30 | 4:00 | 18:00 | 22:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 |
| PT 23    | ANALI MANCHA       | 12:30 | 16:30 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 14:00 | 18:00 | 4:00 | 18:00 | 22:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 |       |       | 0:00 |
| PT 23    | ANDREA GALVEZ      | 19:00 | 23:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 16:30 | 20:30 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 |
| PT 23    | LINDA CHAMORRO     | 14:00 | 18:00 | 4:00 | 18:00 | 22:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 12:00 | 16:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 |
| PT 23    | KIM BERLY FABIAN   | 17:00 | 21:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 17:30 | 21:30 | 4:00 | 13:00 | 17:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 18:00 | 22:00 | 4:00 | 16:30 | 20:30 | 4:00 |
| PT 23    | LISENIA MEZA       | 11:00 | 15:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 11:30 | 15:30 | 4:00 |       |       | 0:00 | 11:30 | 15:30 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 17:30 | 21:30 | 4:00 |
| PT 23    | MAYUMI GARCIA      | 16:30 | 20:30 | 4:00 | 14:00 | 18:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 12:30 | 16:30 | 4:00 |
| PT 23    | JANET GARMA        | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 17:30 | 21:30 | 4:00 | 16:30 | 20:30 | 4:00 | 11:00 | 15:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 18:00 | 22:00 | 4:00 |
| PT 23    | MELISSA CERRON     | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 13:00 | 17:00 | 4:00 | 12:00 | 16:00 | 4:00 | 10:30 | 14:30 | 4:00 | 12:30 | 16:30 | 4:00 | 13:30 | 17:30 | 4:00 |       |       | 0:00 |
| PT 23    | YOMIRA VALDEZ      | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 |       |       | 0:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 13:00 | 17:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 12:00 | 16:00 | 4:00 |
| PT 23    | SOFIA CALIXTO      | 17:30 | 21:30 | 4:00 |       |       | 0:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 | 12:30 | 16:30 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 17:00 | 21:00 | 4:00 | 19:00 | 23:00 | 4:00 |

| SERVICIO   |                    | Monday-21 |       |      | Tuesday-22 |       |      | Wednesday-23 |       |      | Thursday-24 |       |      | Friday-25 |       |      | Saturday-26 |       |  |
|------------|--------------------|-----------|-------|------|------------|-------|------|--------------|-------|------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|-------------|-------|--|
|            |                    | E         | S     | Hrs  | E          | S     | Hrs  | E            | S     | Hrs  | E           | S     | Hrs  | E         | S     | Hrs  | E           | S     |  |
| FT         | VIDDALY VENTOCILLA |           |       | 0:00 | 8:15       | 17:00 | 8:00 | 8:15         | 17:00 | 8:00 | 12:15       | 21:00 | 8:00 | 13:15     | 22:00 | 8:00 | 13:15       | 22:00 |  |
| FT         | VIVIAN VERTIZ      | 8:15      | 17:00 | 8:00 |            |       | 0:00 | 14:15        | 23:00 | 8:00 | 10:30       | 19:15 | 8:00 | 10:30     | 19:15 | 8:00 | 10:30       | 19:15 |  |
| FT         | SHIOMY MARIN       | 11:30     | 20:15 | 8:00 |            |       | 0:00 | 11:30        | 20:15 | 8:00 | 8:15        | 17:00 | 8:00 | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 14:15       | 23:00 |  |
| FT         | ADRIANA TACUNAN    | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 11:30      | 20:15 | 8:00 |              |       | 0:00 | 12:15       | 21:00 | 8:00 | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 14:15       | 23:00 |  |
| PT 23      | SARAI CASTILLO     |           |       | 0:00 | 13:00      | 16:50 | 3:50 | 10:30        | 14:20 | 3:50 | 13:00       | 16:50 | 3:50 | 9:00      | 12:50 | 3:50 | 8:15        | 12:05 |  |
| PT 23      | YANET ZUÑIGA       | 10:30     | 14:20 | 3:50 | 10:30      | 14:20 | 3:50 | 10:30        | 14:20 | 3:50 | 11:00       | 14:50 | 3:50 | 11:00     | 14:50 | 3:50 |             |       |  |
| PT 23      | CAMILA AQUINO      | 17:00     | 20:50 | 3:50 | 16:00      | 19:50 | 3:50 | 17:15        | 21:05 | 3:50 | 17:00       | 20:50 | 3:50 |           |       | 0:00 | 17:30       | 21:20 |  |
| PT 23      | MEYLEE MEDINA      | 17:00     | 20:50 | 3:50 | 17:00      | 20:50 | 3:50 | 17:00        | 20:50 | 3:50 | 16:00       | 19:50 | 3:50 | 17:30     | 21:20 | 3:50 | 11:00       | 14:50 |  |
| PT 23      | LIMHI LOPEZ        | 19:00     | 22:50 | 3:50 | 17:00      | 20:50 | 3:50 | 18:00        | 21:50 | 3:50 |             |       | 0:00 | 12:15     | 16:05 | 3:50 | 12:15       | 16:05 |  |
| PRODUCCION |                    | Monday-21 |       |      | Tuesday-22 |       |      | Wednesday-23 |       |      | Thursday-24 |       |      | Friday-25 |       |      | Saturday-26 |       |  |
|            |                    | E         | S     | Hrs  | E          | S     | Hrs  | E            | S     | Hrs  | E           | S     | Hrs  | E         | S     | Hrs  | E           | S     |  |
| FT         | DEYBI ALDERETE     |           |       | 0:00 | 12:15      | 21:00 | 8:00 | 8:15         | 17:00 | 8:00 | 12:15       | 21:00 | 8:00 | 8:15      | 17:00 | 8:00 | 14:15       | 23:00 |  |
| FT         | GUSTAVO CALISAYA   | 8:15      | 17:00 | 8:00 |            |       | 0:00 | 10:30        | 19:15 | 8:00 | 8:00        | 16:45 | 8:00 | 14:15     | 23:00 | 8:00 | 8:15        | 17:00 |  |
| PT 23      | LUIS GUADALUPE     | 19:10     | 23:00 | 3:50 | 8:10       | 12:00 | 3:50 | 14:10        | 18:00 | 3:50 | 8:10        | 12:00 | 3:50 |           |       | 0:00 | 15:10       | 19:00 |  |
| PT 23      | JORDAN ARROYO      | 19:10     | 23:00 | 3:50 |            |       | 0:00 | 18:10        | 22:00 | 3:50 | 17:10       | 21:00 | 3:50 | 15:10     | 19:00 | 3:50 | 10:30       | 14:20 |  |
| PT 23      | DIEGO EGOAVIL      | 14:40     | 18:30 | 3:50 | 17:10      | 21:00 | 3:50 | 19:10        | 23:00 | 3:50 | 12:00       | 15:50 | 3:50 | 19:10     | 23:00 | 3:50 | 19:10       | 23:00 |  |
| PT 23      | BILLY BULLON       | 10:30     | 14:20 | 3:50 | 11:00      | 14:50 | 3:50 | 19:10        | 23:00 | 3:50 | 16:40       | 20:30 | 3:50 | 10:30     | 14:20 | 3:50 |             |       |  |

