



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**Instrumentos de gestión y su relación con la gestión gerencial en
Estación de Servicios Andahuasi Sociedad Anónima Cerrada 2022**

Tesis

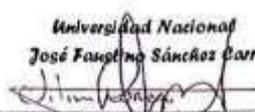
Para optar el Título Profesional de Contador Público

Autora

Zulema Rafael Tuco

Asesora

Mg. Cpcc. Vilma Gladys Romero Aranda

Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

Mg(a) CPCC Romero Aranda Vilma Gladys
AIRHSP 001115

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha
27/01/2020)

FACUTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA DE PRPFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Zulema Rafael Tucto	76942950	18/06/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Vilma Gladys Romero Aranda	15699663	0000-0002-1267-768X
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Yessica Yulissa Lino Torero	15738338	0000-0003-4794-2647
Pedro Gustavo Castro Burgos	09474845	0000-0002-4117-1952
Manuel Augusto Rodríguez Ramírez	15587210	0000-0002-0670-5058

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN GERENCIAL EN ESTACIÓN DE SERVICIOS ANDAHUASI SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad TecMilenio	

TESIS

**Instrumentos de gestión y su relación con la gestión gerencial en
Estación de Servicios Andahuasi Sociedad Anónima Cerrada 2022**

JURADO EVALUADOR

Dr. CPCC. Yessica Yulissa Lino Torero

PRESIDENTE

Mg. CPCC. Pedro Gustavo Castro Burgos

SECRETARIO

Mg. CPCC. Manuel Augusto Rodriguez Ramirez

VOCAL

DEDICATORIA:

A mis padres.

Zulema Rafael Tucto

AGRADECIMIENTO:

A dios y a mis Maestros.

Zulema Rafael Tucto

INDICE GENERAL

DEDICATORIA:	vi
AGRADECIMIENTO:	vii
INDICE GENERAL	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xiv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	5
1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	7
2.1.1. Investigaciones Internacionales	7
2.2. BASES TEORICAS	9
2.3. BASES FILOSOFICAS	14
2.4 DEFINICIONES DE TERMINOS BASICOS	20
2.5. HIPOTESIS DE INVESTIGACION	23
2.5.1. Hipótesis General	23
2.5.2. Hipótesis Específicas	23
2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES	23
CAPÍTULO III	26

METODOLOGÍA	26
3.1. DISEÑO METODOLOGICO	26
3.2. POBLACION Y MUESTRA	26
3.2.1 Población.....	26
3.2.2. Muestra	27
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	28
3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	30
CAPÍTULO IV	31
RESULTADOS.....	31
4.1. ANALISIS DE RESULTADOS.....	31
4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS	46
CAPITULO V.....	57
DISCUSION	57
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
CAPITULO VI.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
6.1. CONCLUSIONES	58
6.2. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	61
FUENTES DE INFORMACION	61
7.1 Bibliografía	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Se cumple con el nivel jerárquico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	24
Tabla 2	¿Se aplica la optimización de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	26
Tabla 3	¿Se toma en cuenta el perfil por cargo para contrato de personal en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	28
Tabla 4	¿Se cumple con las funciones específicas de los cargos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	30
Tabla 5	¿Los instrumentos de gestión se relacionan con gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	32
Tabla 6	¿Se cuenta con plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	34
Tabla 7	¿La estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada cuenta con estructura orgánica para su función gerencial?	36
Tabla 8	¿La empresa estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada se aplica adecuadamente con la comunicación oportuna?	38
Tabla 9	¿La administración adecuada de los recursos financieros en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	40
Tabla 10	¿Gestión gerencial mejorará con aplicación de instrumentos de gestión en estación de servicios Andahuasi?	42
Tabla 11	Instrumentos de gestión se relacionan con gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	44
Tabla 12	Nivel jerárquico, se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	46
Tabla 13	Optimización de recursos si se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	48
Tabla 14	El perfil de cargos si se relaciona con el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	50
Tabla 15	Funciones específicas, se relacionan con administración de recursos, en estación de servicios Andahuasi.	52

INDICE DE FIGURAS

Tabla 1	¿Se cumple con el nivel jerárquico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	25
Tabla 2	¿Se aplica la optimización de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	27
Tabla 3	¿Se toma en cuenta el perfil por cargo para contrato de personal en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	29
Tabla 4	¿Se cumple con las funciones específicas de los cargos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	31
Tabla 5	¿Los instrumentos de gestión se relacionan con gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	33
Tabla 6	¿Se cuenta con plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	35
Tabla 7	¿La estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada cuenta con estructura orgánica para su función gerencial?	37
Tabla 8	¿La empresa estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada se aplica adecuadamente con la comunicación oportuna?	39
Tabla 9	¿La administración adecuada de los recursos financieros en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?	41
Tabla 10	¿Gestión gerencial mejorará con aplicación de instrumentos de gestión en estación de servicios Andahuasi?	43
Tabla 11	Instrumentos de gestión se relacionan con gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	45
Tabla 12	Nivel jerárquico, se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	47
Tabla 13	Optimización de recursos si se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	49
Tabla 14	El perfil de cargos si se relaciona con el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.	51
Tabla 15	Funciones específicas, se relacionan con administración de recursos, en estación de servicios Andahuasi.	53

RESUMEN

Establecer como el uso de instrumentos de gestión se relacionan con gestión gerencial estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022. Método de estudio descriptiva – explicativa, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, su población constituida por 66 personas entre inversionista, gerentes, jefes de áreas quienes laboran en principal y sucursal, cuentan con las mismas características, determinándose un tamaño de muestra en 56 individuos, en el trabajo de campo para la recolección de información se recurrió al cuestionario, encuesta y observación, cuyo resultado se organizó para su análisis respectivo la misma que fue verificada. Para la medición de sus indicadores se recurrió a aplicar la escala de Likert. Identifico sus dimensiones entre ellos: organigrama, manuela de procedimientos, de organización y funciones reglamento, nivel de planeación, organización, dirección y control. Para el evaluar el nivel de confianza y fiabilidad de data hicimos uso del paquete computacional SPSS traducción 26.0, considerando como nivel de libertad al 95%, con la aplicación de Chi cuadrada. **Resultados:** entre las respuestas obtenidas se obtiene que un 60.71% coinciden estar muy de acuerdo que los instrumentos de gestión se relacionan con la gerencia, de la misma forma un 67.86% refieren estar muy en desacuerdo que la gestión gerencial se mejorar con la aplicación de instrumentos de gestión en la estación de servicios Andahuasi. Conclusión: los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

Palabras Claves: instrumentos de gestión; gestión gerencial; plan estratégico; estructura orgánica. administración de recursos.

ABSTRACT

Establish how the use of management instruments are related to managerial management Andahuasi service station closed corporation 2022. Descriptive - explanatory study method, correlational, none experimental designed, quantitative approaches, its' population consisting of 66 people including investor , managers, heads of areas who work in the main and branch, have the same characteristics, determining a sample size of 56 individuals, in the field work to collect information, the questionnaire, survey and observation were used, the result of which was organized for its respective analysis the same that was verified. To measure its indicators, the Likert scale was applied. I identify its dimensions among them: organization chart, procedure manual, organization and regulation functions, level of planning, organization, direction and control. To evaluate theft levels out confidence and reliability of that dated, we used the SPSS translation 26.0 computer package, considering theft levels tot freedom act 95%, with the application of Chi squares. Results: among the responses' obtained, 60.71% agree that they strongly agree that management instruments are related to management, in the same way, 67.86% agree that they strongly disagree that managerial management will be improved with the application of management instruments at the Andahuasi service station. Conclusion: the management instruments are related to managerial management at the Andahuasi service station, closed corporation 2022.

Keywords: management instruments; managerial management; Strategic plan; organic structure. resource management.

INTRODUCCION

Los instrumentos de gestión y su relación con la gestión gerencial en la empresa estación de servicios Andahuasi empresa sociedad anónima cerrada, desde el proyecto se ajustó de acuerdo a los lineamientos aprobados por el reglamento aprobado por la universidad y los procedimientos académicos y administrativos, lo cual permitió abordar de manera formal la estructura orgánica de la tesis la cual se explica de manera específica, según explicamos líneas seguidas:

El Capítulo primero, aborda el planteamiento del problema, describiendo de manera específica el problema materia de investigación, permitiendo la formulación de los problemas específicos y el general, así mismo se define los objetivos, la importancia del estudio, señalando el alcance y profundidad del mismo, de igual los aspectos presupuestales necesarios que permitieron cumplir con lo propuesto.

El capítulo segundo, permie el abordaje del marco teórico, en el cual se detalla investigación que aborda variables relacionadas, en el contexto internacional como nacional, para luego ingresar al desarrollo del estado del arte o de la cuestión del estudio, ampliando las bases teóricas, como la apreciación filosófica de las variables en el contexto integral, teorizando los indicadores que permitieron medir el estudio, así mismo se aborda las hipótesis propuestas en el periodo de estudio, y el cuadro de la matriz de operacionalización de variables.

El tercer capítulo, se encuentran los aspectos metodológicos del abordaje científico del estudio, definiendo su ruta, el diseño, sus principales características,

de la misma formase toma como unidad de análisis a la estación de servicios, de la cual se extrae una población con las mismas características, para precisar el tamaño de muestra, lo cual permitió aplicar los instrumentos en el trabajo de campo, recurriendo en algunos casos a expertos a fin de validar sus resultados.

El cuarto capítulo, describe los resultados del trabajo de campo, las respuestas obtenidas en los cuestionarios, que se trasladan a las tablas lo cual permite ubicarlos en las figuras para su respectiva interpretación de manera porcentual, y detallando las respuestas más importantes de los entrevistados, así mismo se traslada los resultados de la contrastación de hipótesis, la cual refleja el comportamiento en cuanto a las propuestas formuladas, demostrando la importancia de las propuestas orientadas a resolver el problema investigado en el tiempo..

El quinto capítulo aborda la descripción de la discusión en el cual se logra explicar las diversas propuestas de la investigación sus resultados acordes con las propuestas realizadas por diversos especialistas, lo cual consolida y sustenta el trabajo investigativo realizado.

El sexto capítulo, incluye los aspectos relacionados a las conclusiones como resultados de las hipótesis contrastadas, de la misma forma se precisa los aportes del desarrollo investigativo, orientado a mejorar el desarrollo organizativo de la empresa, y su importancia a la gerencia.

Finalmente se cumple en adicionar la relación de referencias utilizadas, de diversos autores que se plasman en textos, investigaciones, como en revistas indexadas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Empresa estación de servicios Andahuasi, es un contribuyente de tipo, sociedad anónima cerrada, dedicada a la venta de combustibles para vehículos automotores y al expendio de bebidas al por menor la cual inicia sus operaciones a partir del año 2014, para la realización de sus actividades administrativas y operaciones se ubica como oficina principal en la Avenida Universitaria manzana seis, frente al parque naranjal, del distrito de los Olivos, departamento de Lima, para su funcionamiento administrativo operativo cuenta con Gerente General a cargo de Azañero Natividad, Alex Eduard, de la misma forma para sus actividades operativas cuenta con establecimiento como sucursal en la Av. Huaura – Sayán lote 100, denominado san juan de Cañas, distrito de Sayán, provincia de Huara, departamento de Lima.

La empresa en sus inicios solo contó con la matriz, sin embargo se analizó la apertura una sucursal, la cual logro obtener una posición en el mercado de venta de combustibles, así como la capacidad de atención a los diversos clientes, por lo que permitió asumir con creces el periodo de pandemia, posterior a ello se logra iniciar un proceso de recuperación económica y acudir a la asistencia de sus clientes, de manera que ha logrado recuperar de manera paulatina, su posición no llegando al cien por ciento, sin embargo se encuentra operativa en sus actividades comerciales y de organización.

La situación problemática, se manifiesta en cuanto, si bien es cierto cuenta con una estructura de dirección en la gerencia general, como administrativa y operativa carece de información adecuada y oportuna para que la gerencia pueda tomar decisiones ,adecuadas y oportunas, de manera que no existe un control directo a nivel de toda la unidad empresarial, considerando que cuenta con una matriz y sucursal, lo cual requiere de contar con información oportuna a nivel gerencial, por ello será de singular importancia contar con instrumentos de gestión que permitan mejorar la dirección y gerenciamiento de la unidad comercial.

La unidad empresarial, requiere el funcionamiento de una adecuada estructura organizativas, para desarrollar cultura gerencial que permita consolidar y proponer planes de desarrollo debidamente planificado.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué forma los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo el nivel jerárquico se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?
- ¿De qué manera la optimización de recursos se relaciona con la estructura orgánica en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- ¿En qué medida el perfil de cargos se relaciona con nivel de comunicación en servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?
- ¿De qué manera las funciones específicas, se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Establecer de qué forma los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comprobar como el nivel jerárquico se relaciona con el plan estratégico en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.
- Evidenciar de qué manera la optimización de recursos se relaciona con la estructura orgánica en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.
- Verificar en qué medida el perfil de cargos se relaciona con el nivel de comunicación en servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.
- Revelar de qué manera las funciones específicas se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Las unidades económicas privadas, en el transcurrir del tiempo han ingresado a un desarrollo organizado de sus actividades, para ello recurren a la formulación de instrumentos de gestión como herramientas, a partir de estructurar sus actividades, como el organigrama de jerarquía, de nivel gerencial de trabajo en equipo, se ve en la necesidad de contar con reglamentos internos como reglamento desorganización y funciones, manual , que permite estructura perfiles de cada una de las áreas, por lo cual consideramos que se justifica el estudio orientado a superar algunas deficiencias en las entidades empresariales.

Con relación a la gestión gerencial, ella se mejora en la medida que cuente con el personal profesional, preparado para asumir diversas responsabilidades en la compañía, de manera que para la toma de decisiones necesita contar con información oportuna así como con información administrativa, contable y financiera para que los inversionistas, tomen decisiones acertadas en la consolidación y dirección de la unidad empresarial, en ese sentido consideramos que se mejorar las actividades gerenciales contando con los insumos necesarios.

De la verificación de actividades y visita a la empresa podemos indicar que existe relación directa entre ambas variables, considerando que el mejoramiento de la gestión gerencial de la estación de servicios Andahuasi, se mejorar con la implementación de instrumentos de gestión, dicha relación permitirá optimizar sus recursos, a partir de segregación de funciones, e

identificación de cada una de sus funciones y plazos establecidos para su cumplimiento.

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

La labor investigativa implicó la verificación in situ, de la situación problemática en la unidad económica, por lo cual fue necesario visitar las instalaciones de la estación de servicios a nivel de su sede central o matriz, así como de sus anexo o sucursal, permitiendo el dialogo directo con las personas que participan de cada una de las actividades en el desarrollo empresarial, sobre todo analizando como se desarrolla las actividades gerenciales, lo cual permite identificar la necesidad de instrumentos de gestión administrativos y normativos en la mejorar de la administración empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Orellana, A. (2023) tesis: “Plan de gestión gerencial para mejora de calidad de atención en servicio de medicina familiar de centro de Especialidades médicas”. Objetivo determinar como la gestión gerencial permite mejorar atención a clientes. Aplico método de observación y para acopiar información se recurrió a observación y entrevista. Al final concluye realizar capacitación al personal, contado con un plan de gestión gerencial permitiendo el fortalecimiento en la calidad de servicio.

Chávez, G. (2023) “Plan de gestión gerencial para mejora continua en la atención odontológica del centro de salud tipo A Tachina”. Objetivo; formular plan de mejora que permita atención de calidad a pacientes. Método usado fue cualitativo, observacional – descriptivo. Como instrumentos para recolección de datos recurrió a la entrevista, encuesta, y observación al personal directo de forma aleatoria. Concluye proponiendo estrategia gerencial orientada a mejorar calidad de atención a pacientes que permitan satisfacer sus requerimientos.

Brito, F. (2023) tesis “gestión gerencial para implementación de marketing digital en Consultorio de Doctores Brito parroquia Junquillal del cantón Salitre”. Objetivo proponer un plan de gestión gerencial orientado a mejorar atención en consultorio médico. El método es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Utilizo el cuestionario, como entrevista y observación para obtener

información y datos necesarios. Luego del análisis del contexto interno y externo, se proponen cambios orientados a mejorar la atención de mejora de salud a los pacientes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Pómez, D. (2023) tesis: “Gestión gerencial y clima laboral en empresa Perú Bro SAC en provincia de Lima”. Objetivo identificar relación entre gestión empresarial con clima laboral. La metodología usada de tipo descriptivo, carácter correlacional que permitió identificar la relación entre ambas variables. Para la recolección de información de la unidad empresarial recurrió al cuestionario, encuesta y observación, cuya data fue evaluada verificando su confiabilidad. Finalmente se concluye que efectivamente existe relación entre gestión gerencial y clima laboral, la misma que se refleja en el mejoramiento de calidad de servicio en la empresa.

Ricalde, R. (2023) tesis: “Instrumentos de gestión y el desempeño docente en la Red Educativa Vilcabamba, 2022”. Su objetivo, comprobar si existe relación entre instrumentos de gestión con desempeño docente. Para ello aplico método de orientación cuantitativa, correlacional, de tipo básica, no experimental. Como instrumentos de recolección de datos acudió al cuestionario y encuesta y para la medición del estudio de alternativas recurrió a la escala de Likert. Concluyendo que efectivamente existe relación directa entre los instrumentos de gestión sobre desempeño de docente, en la medida que permite organizar dirigir y mejorar la gestión dirigida a los educandos.

Ortiz, M. y Valdivieso, S. (2022) tesis: “Instrumentos de gestión empresarial y la eficacia de los resultados operativos de empresa Segebuco SAC”. Objetivo establecer como influyen los instrumentos de gestión empresarial en resultados operativos. La metodología fue de aplicada, transversal, no experimental de ruta cuantitativa. Se proceso data necesaria aplicando la encuesta y cuestionario cuya medición de alternativas fue medida mediante escala de Likert. concluye precisando que si existe relación entre ambas variables los instrumentos de gestión permiten mejorar la gestión operativa de la empresa.

2.2. BASES TEORICAS

Instrumentos de Gestión

son herramientas, métodos o dispositivos utilizados en el ámbito empresarial, organizacional o gubernamental para planificar, dirigir, coordinar y controlar actividades con el fin de alcanzar objetivos específicos. Estos instrumentos son esenciales para la toma de decisiones y la administración eficaz de recursos. Algunos ejemplos comunes de instrumentos de gestión incluyen:

Planificación Estratégica: El proceso de establecer metas a largo plazo, identificar recursos necesarios y desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos de una organización.

Presupuestos: Documentos que detallan las estimaciones de ingresos y gastos para un período específico. Los presupuestos son cruciales para el control financiero y la asignación eficiente de recursos.

Indicadores de Desempeño: Herramientas para medir y evaluar el rendimiento de una organización, departamento o empleado en relación con los objetivos establecidos.

Sistemas de Información: Plataformas y tecnologías que recopilan, procesan y presentan información relevante para facilitar la toma de decisiones.

Manuales de Procedimientos: Documentos que describen detalladamente los procedimientos y procesos operativos dentro de una organización, lo que facilita la estandarización y la eficiencia.

Programas de Calidad: Metodologías y estándares destinados a mejorar la calidad de productos o servicios, como Six Sigma o ISO 9000.

Contratos y Acuerdos: Documentos legales que establecen los términos y condiciones de una relación comercial, laboral o contractual.

Matrices de Responsabilidad: Gráficos que muestran las responsabilidades y relaciones entre diferentes funciones o roles dentro de una organización.

Benchmarking: Comparación sistemática del rendimiento de una organización con el de otras similares para identificar mejores prácticas y oportunidades de mejora.

Evaluaciones de Desempeño: Procesos formales para medir y analizar el rendimiento individual de los empleados en relación con los objetivos y expectativas.

Estos instrumentos de gestión son esenciales para proporcionar estructura, dirección y control en las organizaciones, permitiendo una administración más efectiva y la consecución de metas y objetivos.

Gestión gerencial

se refiere a las prácticas y procesos utilizados por los líderes o gerentes en una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades con el objetivo de alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficiente y efectiva. Implica tomar decisiones estratégicas, coordinar equipos, gestionar recursos y evaluar el rendimiento, entre otras responsabilidades clave.

Algunos elementos clave de la gestión gerencial incluyen:

Planificación: Establecer metas y objetivos, así como desarrollar estrategias y planes para alcanzarlos.

Organización: Diseñar estructuras organizativas efectivas y asignar responsabilidades y recursos de manera eficiente.

Dirección: Liderar y motivar a los miembros del equipo para lograr los objetivos establecidos, fomentando un ambiente de trabajo positivo.

Control: Monitorear y evaluar el progreso hacia los objetivos, corrigiendo desviaciones y ajustando estrategias según sea necesario.

Toma de Decisiones: Evaluar información relevante y tomar decisiones informadas que beneficien a la organización.

Comunicación: Establecer canales efectivos de comunicación tanto interna como externa para garantizar la comprensión y colaboración entre los miembros de la organización.

Gestión del Cambio: Adaptarse a cambios en el entorno empresarial y liderar iniciativas de cambio cuando sea necesario.

Desarrollo de Talento: Identificar, desarrollar y retener talento dentro de la organización, promoviendo el crecimiento y el aprendizaje continuo.

La gestión gerencial es esencial para el funcionamiento exitoso de una organización y abarca diversas áreas, desde la gestión de recursos humanos hasta la toma de decisiones estratégicas. Los gerentes desempeñan un papel clave al guiar a sus equipos y asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente para lograr los objetivos empresariales

La teoría de la gestión gerencial

comprende una serie de enfoques y conceptos que buscan entender y mejorar la forma en que las organizaciones son dirigidas y administradas. A lo largo del tiempo, diversas teorías han influido en la práctica de la gestión, cada una con su propio conjunto de principios y enfoques. A continuación, se describen algunas de las teorías más destacadas:

Teoría Clásica de la Administración: Desarrollada por Henri Fayol, se centra en los principios generales de la administración, incluyendo funciones como la planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Teoría de las Relaciones Humanas: Surgió en la década de 1930 a partir de estudios de Elton Mayo y otros investigadores de la Escuela de Relaciones Humanas. Destaca la importancia de las relaciones sociales y la motivación de los empleados en la eficiencia organizacional.

Teoría del Enfoque de Sistemas: Considera a la organización como un sistema interrelacionado, donde las partes están interconectadas y afectan el funcionamiento general. Busca entender y gestionar la organización de manera holística.

Teoría de la Contingencia: Sostiene que no hay una única forma de administrar que sea efectiva en todas las situaciones. La gestión eficaz depende de factores contingentes, como el entorno, la tecnología y la cultura organizacional.

Enfoque de Calidad Total (TQM): Se centra en la mejora continua y la participación de todos los miembros de la organización para lograr la calidad en los productos y procesos.

Teoría de la Administración por Objetivos (APO): Desarrollada por Peter Drucker, destaca la importancia de establecer objetivos claros y medibles que estén alineados con los objetivos generales de la organización.

Teoría de la Excelencia Empresarial: Propugna la búsqueda constante de la excelencia en todas las áreas de la organización, integrando principios de calidad, innovación y gestión eficiente.

Teoría del Liderazgo Situacional: Desarrollada por Paul Hersey y Kenneth Blanchard, sugiere que el estilo de liderazgo más efectivo varía según la situación y el nivel de desarrollo de los seguidores.

Estas teorías no son mutuamente excluyentes y, en muchos casos, se combinan en la práctica de la gestión gerencial contemporánea. La aplicación de estas teorías depende de diversos factores, como el tipo de organización, su entorno, y las metas y valores específicos

2.3. BASES FILOSOFICAS

La filosofía de los instrumentos de gestión se basa en la idea de que estos instrumentos son herramientas esenciales para guiar y facilitar la toma de decisiones, la planificación estratégica y la administración efectiva de recursos

dentro de una organización. Algunos principios fundamentales que subyacen a esta filosofía incluyen:

Eficiencia y Efectividad: Los instrumentos de gestión deben diseñarse y utilizarse de manera que contribuyan a la eficiencia operativa y a la consecución de los objetivos organizacionales. Buscan hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles.

Enfoque en Resultados: Los instrumentos de gestión están orientados a obtener resultados medibles y cuantificables. Se centran en el logro de metas y objetivos específicos, facilitando la evaluación del desempeño y la eficacia de las acciones emprendidas.

Adaptabilidad: Dada la naturaleza cambiante de los entornos empresariales, los instrumentos de gestión deben ser flexibles y capaces de adaptarse a nuevas circunstancias, permitiendo a las organizaciones ajustar sus estrategias y enfoques según sea necesario.

Toma de Decisiones Informada: Proporcionan información relevante y análisis detallados para respaldar la toma de decisiones informada. Ayudan a los líderes a entender el contexto, evaluar alternativas y seleccionar las acciones más apropiadas.

Colaboración y Comunicación: Los instrumentos de gestión facilitan la colaboración entre equipos y departamentos, así como la comunicación

efectiva dentro de la organización. Proporcionan un marco común para la comprensión y ejecución de planes y estrategias.

Transparencia y Responsabilidad: Fomentan la transparencia al proporcionar una visión clara de las operaciones y resultados. Además, contribuyen a establecer responsabilidades claras, permitiendo a los miembros de la organización comprender su papel en la consecución de los objetivos.

Mejora Continua: La filosofía de los instrumentos de gestión promueve la idea de la mejora continua. Se espera que las organizaciones revisen y ajusten sus métodos y procesos con el tiempo, buscando la excelencia y la adaptación a cambios en el entorno.

En última instancia, la filosofía subyacente es la de utilizar instrumentos de gestión como facilitadores para impulsar el éxito organizacional, asegurando un enfoque sistemático y efectivo en la administración de recursos y el logro de metas y objetivos

Las bases filosóficas son fundamentales para la eficacia de los instrumentos de gestión, ya que establecen los principios y valores que guían la toma de decisiones y la implementación de estrategias. Por ejemplo, si una organización se basa en la filosofía de la responsabilidad social, sus instrumentos de gestión estarán diseñados para maximizar el impacto social y

ambiental de sus acciones, lo que a su vez aumentará su eficacia en la consecución de sus objetivos.

Además, las bases filosóficas también influyen en la forma en que se diseñan y se implementan los instrumentos de gestión. Por ejemplo, si una organización se basa en la filosofía de la participación y la colaboración, sus instrumentos de gestión estarán diseñados para fomentar la participación de todos los miembros de la organización en la toma de decisiones y la implementación de estrategias, lo que a su vez aumentará su eficacia en la consecución de sus objetivos.

Las bases filosóficas son esenciales para la eficacia de los instrumentos de gestión, ya que establecen los principios y valores que guían la toma de decisiones y la implementación de estrategias, y también influyen en la forma en que se diseñan y se implementan estos instrumentos.

Las bases filosóficas influyen en la implementación de los instrumentos de gestión en una empresa de varias maneras:

Valores y principios: Las bases filosóficas de una empresa pueden influir en los valores y principios que guían la implementación de los instrumentos de gestión. Por ejemplo, una empresa que se base en el humanismo puede priorizar el bienestar de sus empleados en la implementación de políticas de gestión de recursos humanos.

Ética empresarial: Las bases filosóficas también pueden influir en la ética empresarial de una empresa, lo que a su vez puede impactar en la implementación de los instrumentos de gestión. Por ejemplo, una empresa que se base en el utilitarismo puede priorizar la maximización del beneficio social en la implementación de estrategias de gestión financiera.

Visión a largo plazo: Las bases filosóficas pueden influir en la visión a largo plazo de una empresa, lo que a su vez puede impactar en la implementación de los instrumentos de gestión. Por ejemplo, una empresa que se base en el pensamiento sistémico puede priorizar la sostenibilidad y la responsabilidad social en la implementación de estrategias de gestión ambiental.

Las bases filosóficas de una empresa influyen en la forma en que se implementan los instrumentos de gestión, ya sea a través de la definición de valores y principios, la ética empresarial o la visión a largo plazo. Estas influencias pueden tener un impacto significativo en la forma en que la empresa gestiona sus recursos, toma decisiones y se relaciona con sus stakeholders.

La filosofía de la gestión gerencial

Es un conjunto de principios y creencias que orientan la forma en que los líderes y gerentes abordan la administración de una organización. Algunos elementos fundamentales que suelen formar parte de la filosofía de la gestión gerencial incluyen:

Orientación a Objetivos: La gestión gerencial se centra en establecer y alcanzar objetivos claros y medibles que estén alineados con la visión y la misión de la organización. Esto implica una planificación estratégica cuidadosa y la definición de metas específicas.

Enfoque en las Personas: Reconoce la importancia de los individuos dentro de la organización. La filosofía de gestión gerencial valora la

motivación, el desarrollo del talento y la creación de un entorno laboral que fomente el compromiso y la productividad.

Toma de Decisiones Informada: Aboga por la toma de decisiones basada en datos y análisis. Se busca recopilar información relevante y utilizarla de manera eficiente para fundamentar las decisiones estratégicas y operativas.

Liderazgo Inspirador: La gestión gerencial se asocia con un liderazgo que inspira y motiva a los equipos. Esto implica la creación de un ambiente positivo, el fomento del desarrollo personal y profesional, y la capacidad para guiar a otros hacia el logro de metas compartidas.

Adaptabilidad y Resiliencia: Reconoce la importancia de la adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio. La filosofía de gestión gerencial valora la capacidad de ajustarse a nuevas circunstancias y aprender de los desafíos.

Ética y Responsabilidad: Se adhiere a principios éticos y valores, promoviendo la toma de decisiones éticas y la responsabilidad social corporativa. La gestión gerencial busca el equilibrio entre los objetivos financieros y el impacto ético de las decisiones.

Mejora Continua: Aboga por la búsqueda constante de la mejora en los procesos, operaciones y resultados. La gestión gerencial valora la innovación y la eficiencia, promoviendo una cultura de mejora continua.

Colaboración y Comunicación: Reconoce la importancia de la colaboración entre los miembros de la organización. Se fomenta la comunicación efectiva para asegurar una comprensión clara de los objetivos y estrategias, así como para promover la coordinación y el trabajo en equipo.

Estos principios conforman la filosofía que guía la gestión gerencial, proporcionando un marco conceptual para abordar los desafíos y las oportunidades en el entorno empresarial. La aplicación de esta filosofía puede variar según la naturaleza y los valores específicos de cada organización.

2.4 DEFINICIONES DE TERMINOS BASICOS

Nivel jerárquico

Toda unidad empresarial cuenta con un nivel organizativo, diseñado de acuerdo con los niveles de jerarquía, mediante el cual se distingue los rangos de responsabilidad, desde los niveles de dirección, pasando por los intermedios, hasta los operativos, dejando establecido los niveles de mando, de manera que cada individuo de la empresa tendrá siempre un jefe a quien rendir cuenta de sus actividades hasta llegar a la máxima autoridad gerencial de la unidad empresarial.

Optimización de recursos

La adecuada distribución del talento humano de la unidad empresarial, tenido en cuenta su ubicación de acuerdo con las características como destrezas de cada personal, permite que cumpla de manera organizada, distribuyendo los

recursos de acuerdo a las necesidades razonables, permitiendo una distribución adecuada de sus costes en el tiempo previsto para el logro de sus metas.

Perfil por cargo

Es aquel instrumento que permite, que cada persona sea elegida de acuerdo con sus capacidades, meritocráticas, asumir las funciones establecidas como requisitos, que permitan cumplir con las exigencias técnicas, operativas, adecuada a las exigencias de la empresa como el trabajo a presión entre otras.

Funciones específicas

Definidas las líneas de gestión gerencial en la empresa, se delimitan las actividades operativas de cada uno de sus integrantes en las diversas áreas, que forman parte de la estructura orgánica, teniendo como función cumplir con las funciones establecidas en los instrumentos operativos para sus actividades, teniendo en cuenta que cada una de ellas está orientada al cumplimiento del bien común e integral de la unidad empresarial.

Plan estratégico

Toda visión empresarial, deberá de contar con una herramienta que le permita medir el avance en función a dicha perspectiva a largo plazo, es la llamada planeamiento estratégico, lo cual permite tener como meta su proyección a futuro, como debe de delinearse las tareas en dicho orden de manera que se interrelacionen las tareas internas de la empresa con los objetivos a largo plazo, las misma que deberán de ser evaluadas de manera periódica para su cumplimiento o corrección de ser el caso.

Estructura orgánica

Instrumento mediante el cual se puede visualizar los niveles de dirección, como los intermedios y operativos de la empresa, cada uno de ellos con sus diversas direcciones o jefaturas, que serán las encargadas de evaluar sus funciones, así como de rendir cuenta a la gerencia, es de suma importancia que la estructura orgánica sea evaluada, por cuanto podrá ser incrementada en función a crecimiento de la empresa y sus actividades o proyectos de desarrollo.

Nivel de comunicación

Conservar una de las funciones de comunicación, en la entidad es de suma importancia, por cuanto los informes de sus actividades siempre serán de abajo hacia los niveles jerárquicos más alto de la empresa, siempre teniendo en cuenta los canales adecuados y de orden para su entrega de información periódico como de ocurrencia en cada periodo.

Administración de recursos

Es la capacidad que se asume de manera individual, así como de cada una de sus funciones, establecidas en los instrumentos de gestión, los cuales permiten medir el cumplimiento de funciones, como la capacidad administrativa, en cada periodo así mismo permite evaluar de forma inopinada el comportamiento, así como la identificación de brechas que pueden generar riesgos en la empresa, identificando tipo de riesgo para mitigarlos en el periodo.

2.5. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.5.1. Hipótesis General

Los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- El nivel jerárquico, si se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

- La optimización de recursos si se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

- El perfil de cargos si se relaciona con el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

- Las funciones específicas, si se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Instrumentos de Gestión

Definición operativa

Constituidos por herramientas, permitiendo a cada uno de sus colaboradores de la empresa, cumplan con sus labores asignadas, así como de emitir los reportes oportunos, dichos instrumentos son formulados para actividades internas, sin transgredir normas laborales, buscando siempre un adecuado clima laboral,

reduciendo los costos innecesarios, para cumplir con sus tareas, de manera que dichos instrumentos se convierten en herramienta de suma importancia para la gerencia.

Dimensiones

- Organigrama
- Manual de procedimientos
- Manual de organización y funciones
- Reglamento de organización y funciones

Indicadores

- Nivel jerárquico
- Optimización de recursos
- Perfil por cargo
- Funciones específicas

Índices

- Evaluación organizacional
- Calidad de servicios
- Resultados de gestión
- Evaluación de gestión

VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión gerencial

Definición operativa

Para una adecuada administración empresarial, se requiere de contar con gerencia general, la cual se responsabiliza de la administración, dirección, control, y supervisión de las actividades de la empresa, además de asistir al directorio de la empresa para la adecuada toma de decisiones

Dimensiones

- Nivel de planeación
- Nivel de organización
- Nivel de dirección
- Nivel de control

Indicadores

- Plan estratégico
- Estructura orgánica
- Nivel de comunicación
- Administración de recursos

Índices

- Evaluar planes
- Control administrativo
- Información oportuna
- Costos aplicados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLOGICO

Tipo

Tipo de estudio, fue investigación básica – explicativa de carácter transversal, el proceso de recolección de datos de dio en el tiempo y áreas permitidas por la empresa.

Nivel de investigación

Nivel correlacional, fundamentando la existencia de correlación que se presentan entre instrumentos de gestión y gestión gerencial en estación de servicios.

Diseño de investigación

Diseño no experimental, teniendo en cuenta que las variables de estudio instrumento de gestión y gestión gerencial se mantienen, invariables durante el desarrollo del estudio, su importancia que implica en la ejecución de la estación de servicios Andahuasi.

Enfoque de investigación

Enfoque cuantitativo, de tal manera se procedió a comparar la situación de la estación de servicios, con relación al desarrollo de la gestión gerencial, y con las respuestas de cuestionario permitió contrastar la propuesta inicial.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 Población

Su población se constituye como base de la unidad de análisis la misma que cuenta con 66 colaboradores, entre aquellos inversionistas, gerentes, jefes de áreas

que laboran en la matriz y la sucursal respectiva, a lo cual se adiciona el requerimiento de expertos en asuntos de organización como de gestión gerencial, información obtenida de los registros que se conservan en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

3.2.2. Muestra

El tamaño de muestra del estudio es tomado de la aplicación de fórmula general, partiendo que se cuenta con una población conocida, resultando en 56 individuos, a quienes de manera aleatoria se aplica el cuestionario a inversores, gerentes, departamentos contables, jefes de áreas y se toma en cuenta especialistas en temas de organización empresarial y gestión gerencial.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

De dónde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor de abscisa al 95% de confianza.

P= Se asume $P=0.5$.

Q.= ($Q = 0.5$, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

E= nivel de error 5%

N= Población

n= nivel óptimo

En tal sentido se tuvo en cuenta a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

Remplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (66)}{(0.05)^2 (66-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{63.3864}{0.1625 + 0.9604}$$

$$n = \frac{63.3864}{1.1229}$$

$$n = 56.44$$

$$n = 56$$

3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Técnicas empleadas

Cuestionario

Aplicado en el trabajo de campo, sobre los diversos indicadores para obtención de información y usando como alternativas de medición la escala de Likert.

Encuestas

Permitió la obtención de datos, directos como las aseveraciones que realizan cada uno de los entrevistados, permitiendo conocer el estado de gestión gerencial, y que opinión tienen sobre instrumentos de gestión en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Análisis Documental.

Técnica que permitió la recolección de documentos existen en la entidad relacionados con las variables de estudio, las mismas que se selecciona para el análisis respectivo.

Descripción de los instrumentos

Ficha bibliográfica:

Instrumento que admite elaborar resumen de los aspectos más importantes ubicadas en documentos que forman parte en referencias, como en la propia estación de servicios, así mismo las opiniones de expertos para su consideración.

Guía de entrevista:

Herramienta diseñada en base a indicadores, que sustentan las variables previas a su aplicación en la recepción de información directa sobre el comportamiento en la empresa.

Ficha de encuesta:

Elaborada y aplicada en el proceso de entrevista, logrando acceder a consulta sobre el comportamiento de decisiones tomadas a nivel gerencial, y la opinión de los colaboradores al respecto.

Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Aplicados los instrumentos y recolectadas sus resultados, se procede a la aplicación comparativa, de las respuestas obtenidas con las propuestas iniciales, con la finalidad de verificar su validez y confianza de esta, que permite dar resultados sobre

(10) como piloto a 56 personas quienes son identificados de forma aleatoria a quienes forman parte del tamaño de muestra.

3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Técnicas de Análisis

Se tomaron en cuenta la aplicación de las siguientes técnicas:

- Estudio documental
- Concordancia de datos
- Pesquisa
- Exploración

Técnicas de Procesamiento de Datos

El trabajo de campo permitió procesamiento de datos y documentos que se obtuvieron de las diversas fuentes por medio de diferentes técnicas como:

- Clasificación y codificación
- Exploración manual
- Análisis documental
- Tabulación de porcentajes
- Interpretación de figuras
- Concordancia de saldos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 26.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

Nivel jerárquico

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	16	28.57	28.57	28.57
b. De acuerdo	15	26.78	26.79	55.36
c. Indiferente	14	25.00	25.00	80.36
d. En desacuerdo	06	10.71	10.71	91.07
e. Muy en desacuerdo	05	8.92	8.93	100.00
TOTAL	56	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

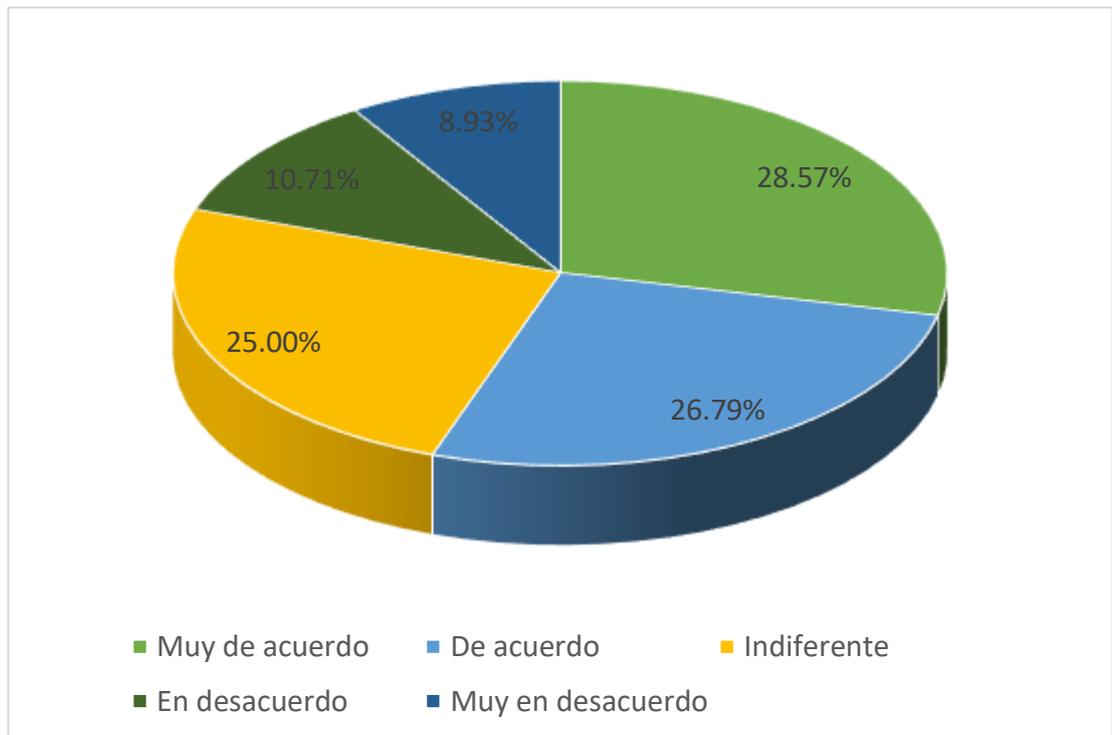


Figura 1. Nivel jerárquico

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en la figura que antecede nos indica como un 28.57% consideran estar muy de acuerdo que se cumple con el nivel jerárquico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, sin embargo el 26.79% reconocieron estar de acuerdo, pero un 25.00% expresaron estar indiferentes, contrariamente marcaron estar en desacuerdo un 10.71%, y finalmente el 8.93% consideraron están muy en desacuerdo que se cumpla con el nivel jerárquico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada

Tabla 2

OPTIMIZACION DE RECURSOS

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	16	28.57	28.57	28.57
b. De acuerdo	14	25.00	25.00	53.57
c. Indiferente	15	26.78	26.79	80.36
d. En desacuerdo	07	12.50	12.50	92.86
e. Muy en desacuerdo	04	7.14	7.14	100.00
TOTAL	56	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

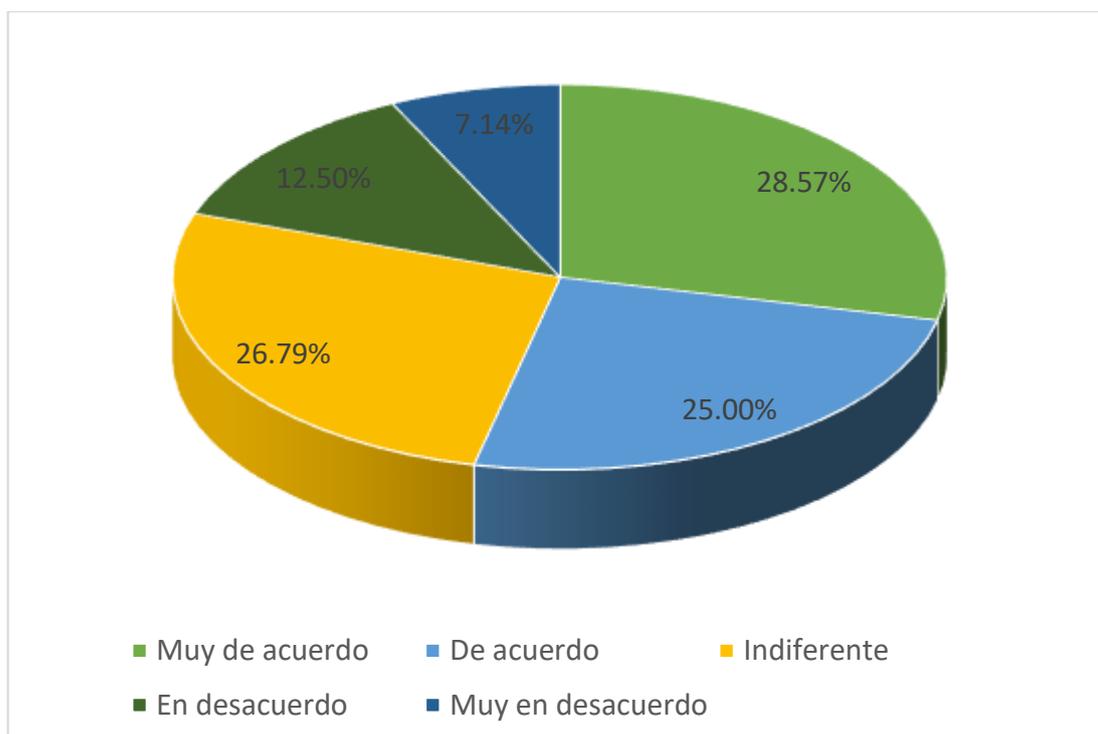


Figura 2. OPTIMIZACION DE RECURSOS

INTERPRETACIÓN

De la revisión de resultados de encuesta y su traslado a la figura que antecede podemos verificar que el 28.57% de interrogados reconocieron estar muy de acuerdo, que se aplica la optimización de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, el 25.00% expresaron estar de acuerdo, un 26.79% declaran estar indiferentes, contradictoriamente mostraron su disconformidad un 12.50%, y finalmente el 7.14% expresaron estar muy en desacuerdo, que se aplique la optimización de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 3

Perfil por cargo

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	19	33.92	33.93	33.93
b. De acuerdo	10	17.85	17.86	51.79
c. Indiferente	12	21.42	21.42	73.21
d. En desacuerdo	08	14.28	14.29	87.50
e. Muy en desacuerdo	07	12.50	12.50	100.00

TOTAL	56	99.98	100.00
--------------	-----------	--------------	---------------

Nota: Elaboración propia

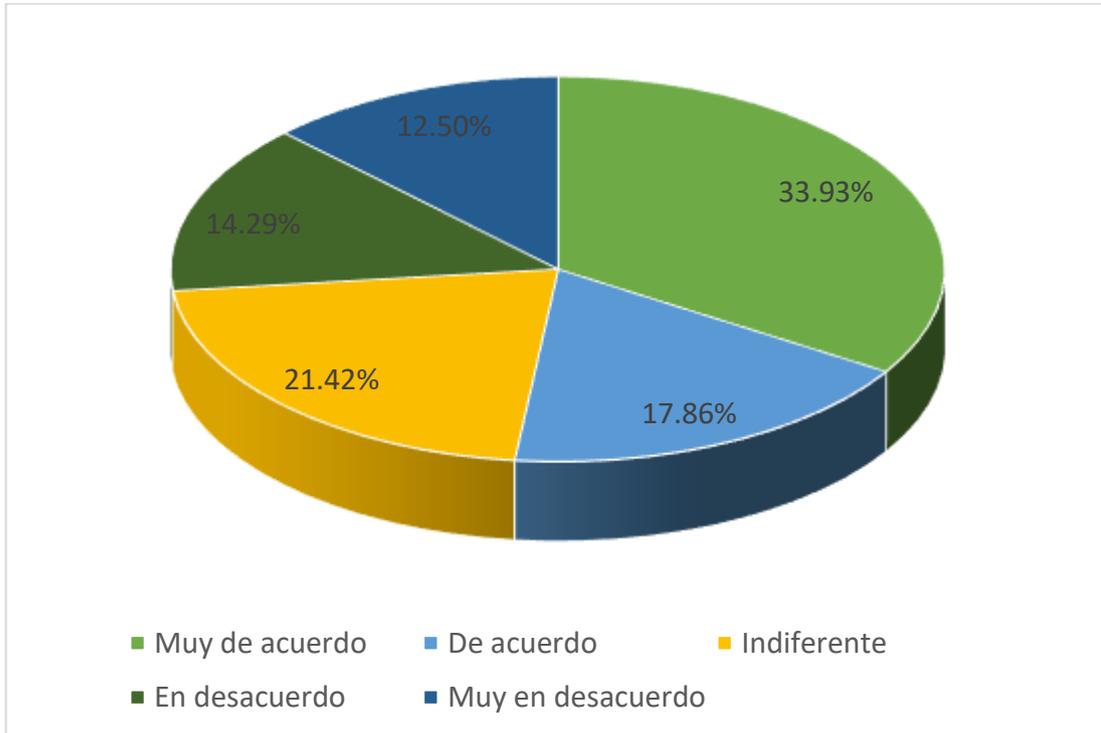


Figura 3. Perfil por cargo

INTERPRETACIÓN

Tal se visualiza en la figura 3 un 33.93% entre inversionistas, administradores, contables, colaboradores y especialistas reconocieron estar muy de acuerdo que, Considera Usted que se toma en cuenta el perfil por cargo para contrato de personal en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, el 17.86% reconocieron estar de acuerdo, el 21.42% expresaron estar indiferentes, inversamente un 14.29% manifestaron estar en desacuerdo, finalmente el 12.50% expresaron estar muy en desacuerdo que, se tome en cuenta el perfil por cargo para contrato de personal en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 4

Funciones específicas

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	18	32.14	32.14	32.14
b. De acuerdo	12	21.42	21.43	53.57
c. Indiferente	11	19.64	19.64	73.21
d. En desacuerdo	09	16.07	16.08	89.29
e. Muy en desacuerdo	06	10.71	10.71	100.00
TOTAL	56	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

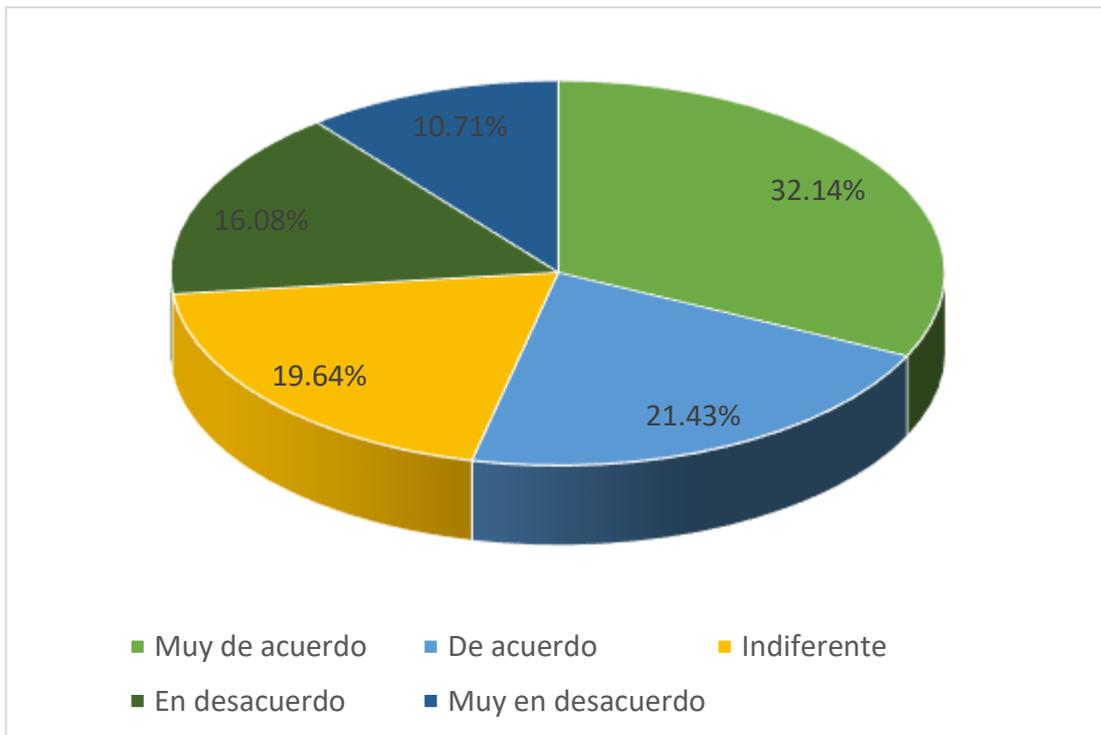


Figura 4. Funciones específicas

INTERPRETACIÓN

La figura que precede muestra como un 32.14% de encuestados de manera aleatoria, expresaron estar muy de acuerdo que se cumple con las funciones específicas de los cargos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, así mismo el 21.43% declararon estar de acuerdo, pero un 19.64% registraron estar indiferentes, no obstante de manera contraria un 16.08% reconocieron estar en desacuerdo, finalmente el 10.71% formularon estar muy en desacuerdo que se cumpla con las funciones específicas de los cargos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 5

Instrumentos de gestión

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	34	60.71	60.71	60.71
b. De acuerdo	10	17.85	17.86	78.57
c. Indiferente	05	8.92	8.93	87.50
d. En desacuerdo	04	7.14	7.14	94.64
e. Muy en desacuerdo	03	5.35	5.36	100.00
TOTAL	56	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

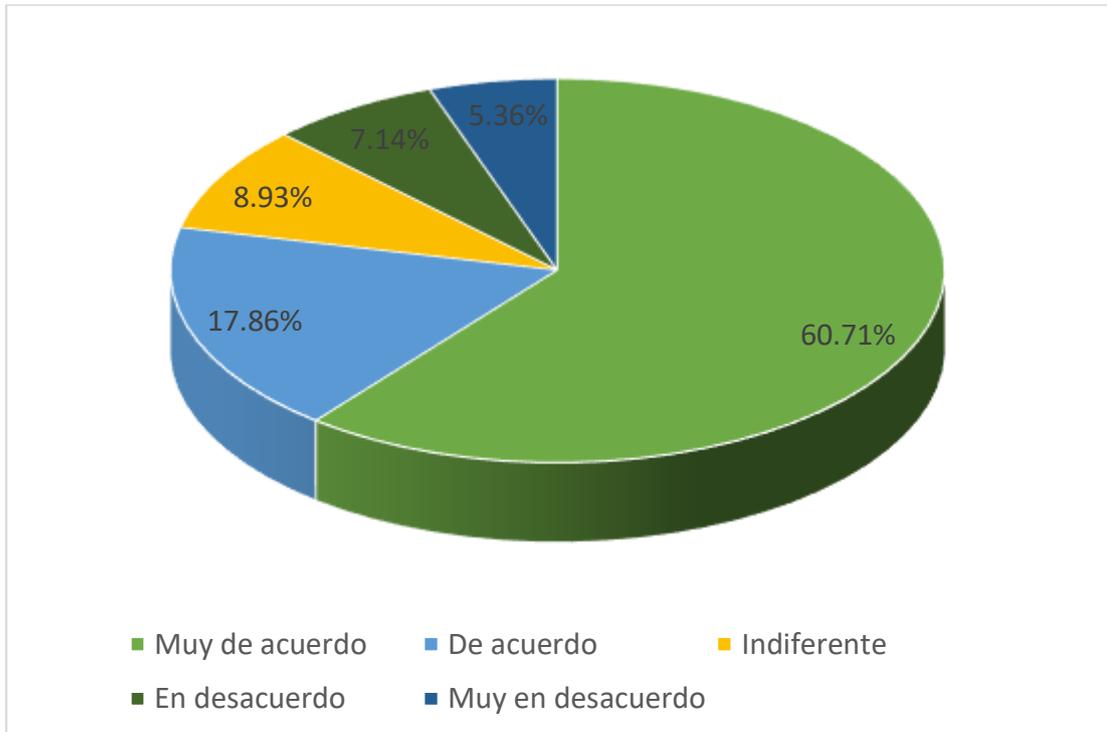


Figura 5. Instrumentos de gestión

INTERPRETACIÓN

Como logramos observar el mayor porcentaje de encuestados registraron al cuestionario aplicando en el 60.71% reconocieron estar muy de acuerdo que, los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, el 17.86% mostraron estar de acuerdo, un 8.93% revelan estar indiferentes, sin embargo el 7.14% expresaron estar en desacuerdo, finalmente el 5.36% formularon estar muy en desacuerdo que los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 6

plan estratégico

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	20	35.71	35.71	35.71
b. De acuerdo	13	23.21	23.21	58.93
c. Indiferente	09	16.07	16.07	75.00
d. En desacuerdo	08	14.28	14.29	89.29
e. Muy en desacuerdo	06	10.71	10.71	100.00
TOTAL	56	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

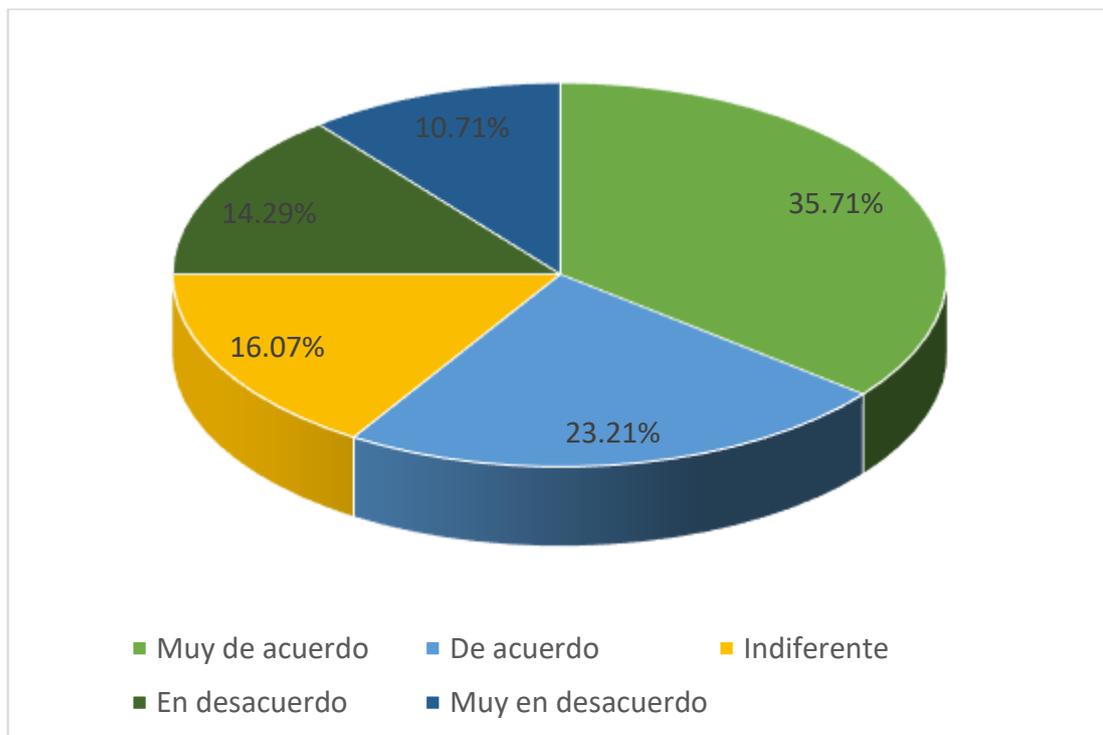


Figura 6. plan estratégico

INTERPRETACIÓN

Tal como conseguimos observar en la figura que antecede, un 35.71% de interrogados opinaron estar muy de acuerdo, que se cuenta con plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, el 23.21% reconocieron estar de acuerdo, un 16.07% expusieron estar indiferentes, en forma contradictoria declararon un 14.29% estar en desacuerdo, finalmente el 10.71% expusieron estar muy en desacuerdo, se cuente con plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 7

Estación de servicios

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. Muy de acuerdo	14	25.00	25.00	25.00
b. De acuerdo	11	19.64	19.64	44.64
c. Indiferente	12	21.42	21.43	66.07
d. En desacuerdo	15	26.78	26.79	92.86
e. Muy en desacuerdo	04	7.14	7.14	100.00
TOTAL	56	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

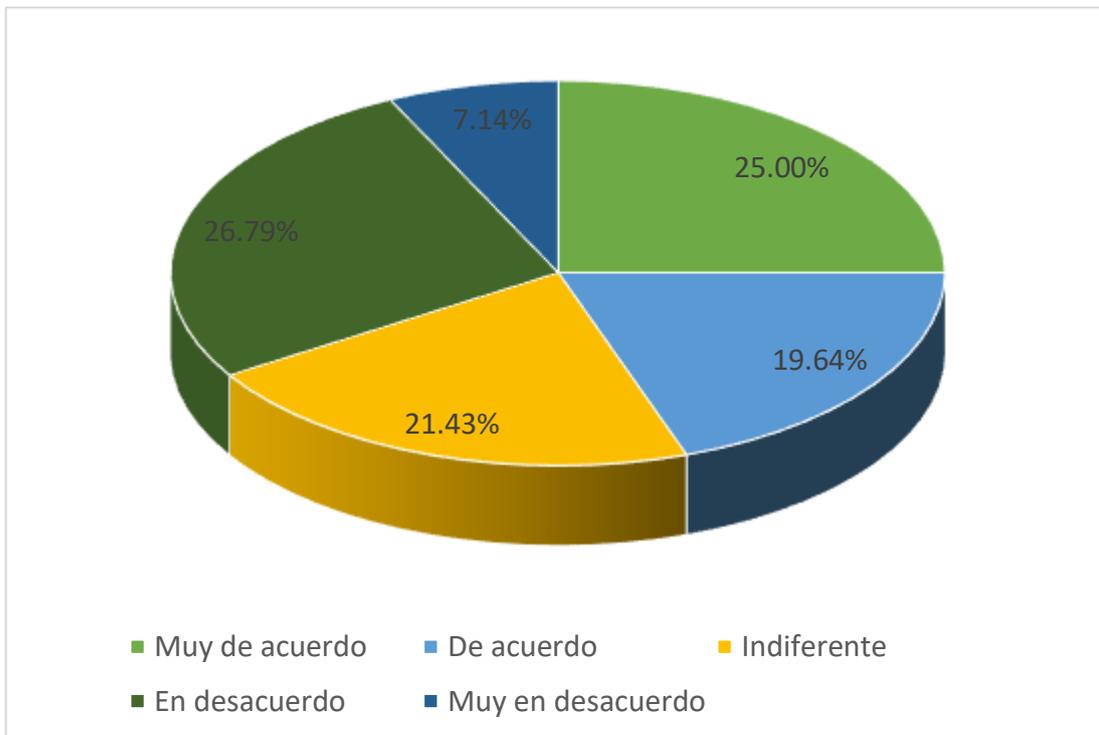


Figura 7. Estación de servicios

INTERPRETACIÓN

Tal como se puede observar los resultados de cuestionario aplicado a colaboradores, contables de empresas comerciales se aprecian como un 25.00% revelaron estar muy de acuerdo, que la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada cuenta con estructura orgánica para su función gerencial, el 19.64% revelaron estar de acuerdo, un 21.43% expusieron estar indiferentes, contrariamente un 26.79% expusieron estar en desacuerdo, finalmente el 7.14% declararon estar muy en desacuerdo que la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada cuenta con estructura orgánica para su función gerencial.

Tabla 8

Comunicación oportuna

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	16	28.57	28.57	28.57
b. De acuerdo	14	25.00	25.00	53.57
c. Indiferente	15	26.78	26.79	80.36
d. En desacuerdo	06	10.71	10.71	91.07
e. Muy en desacuerdo	05	8.92	8.93	100.00
TOTAL	56	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

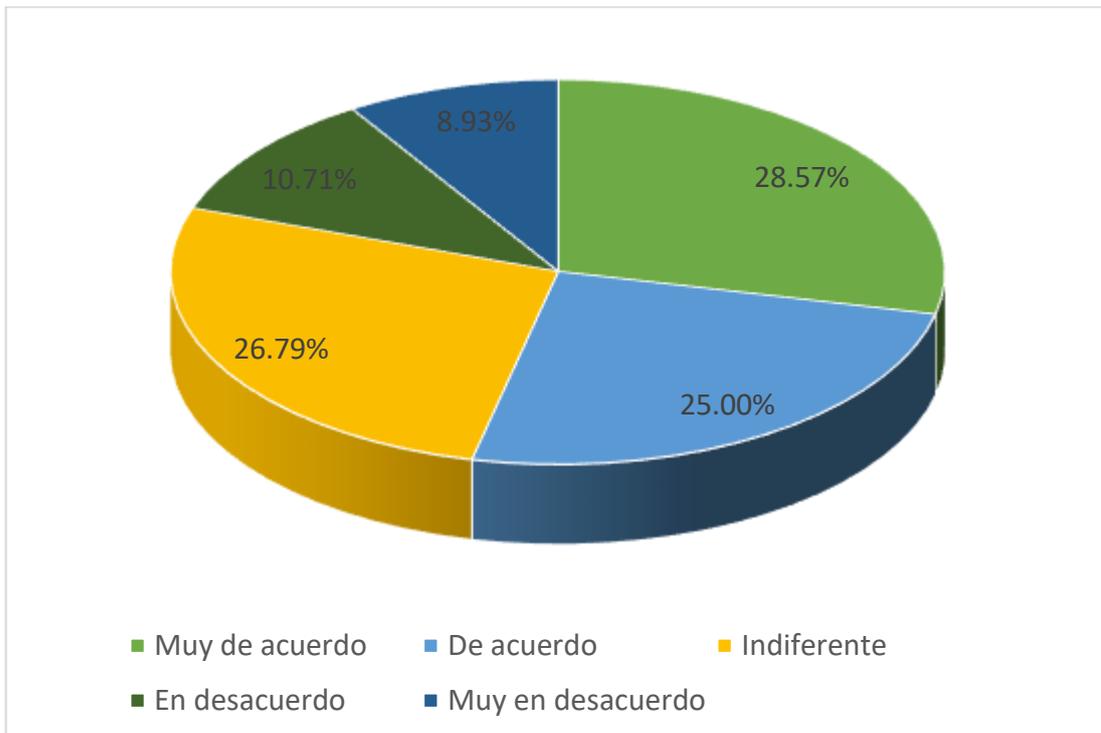


Figura 8. Comunicación oportuna

INTERPRETACIÓN

Tal se expresa en la figura, las contestaciones a interrogados de manera aleatoria, nos muestran cómo un 28.57% reconocieron estar muy de acuerdo que, en la empresa estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada se aplica adecuadamente con la comunicación oportuna, sin embargo un 25.00% formularon estar de acuerdo, un 26.79% registraron estar indiferentes, no obstante de manera contraria un 10.71% expresaron estar en desacuerdo que en la empresa estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada se aplique adecuadamente con la comunicación oportuna, y un 8.93% registraron estar muy en desacuerdo.

Tabla 9

administración adecuada

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	18	32.14	32.14	32.14
b. De acuerdo	13	23.21	23.21	55.35
c. Indiferente	15	26.78	26.79	82.14
d. En desacuerdo	06	10.71	10.71	92.85
e. Muy en desacuerdo	04	7.14	7.15	100.00
TOTAL	56	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

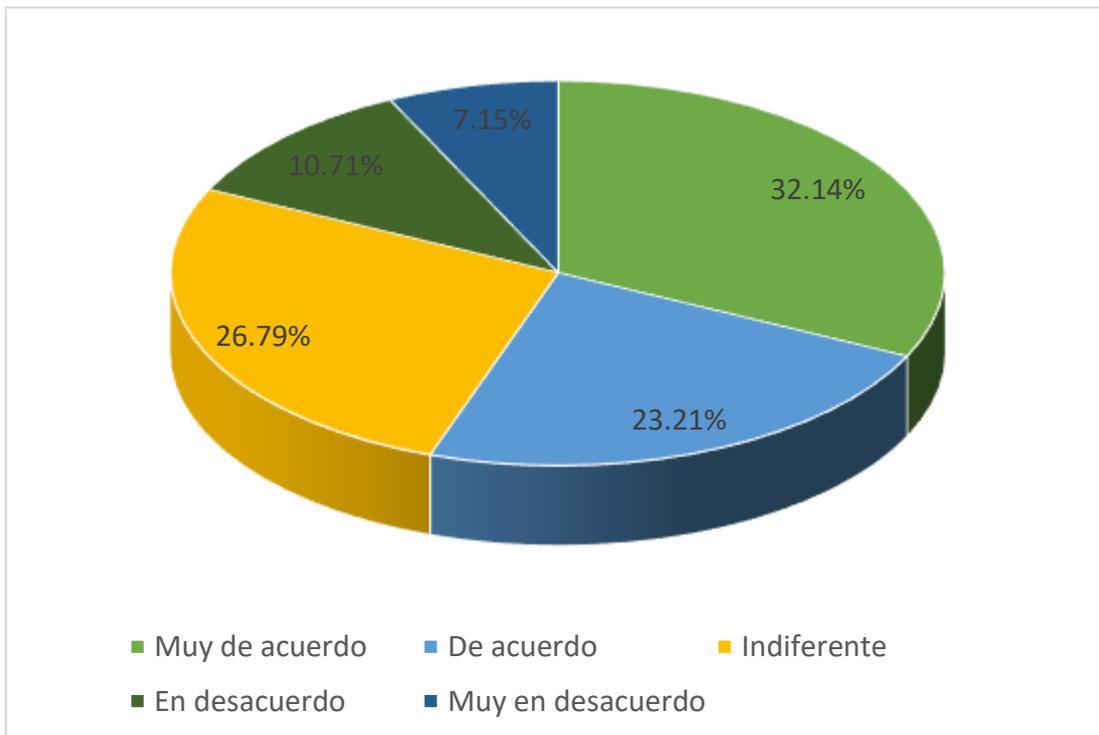


Figura 9. administración adecuada

INTERPRETACIÓN

Como conseguimos prestar atención en la figura que antecede un 32.14% de encuestados entre colaboradores, consideraron estar muy de acuerdo que se cumple con la administración adecuada de los recursos financieros en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, mientras un 23.21% manifestaron estar de acuerdo, el 26.79% manifestaron estar indiferentes, de manera contradictoria un 10.71% respondieron estar en desacuerdo, finalmente el 7.15% enunciaron estar muy en desacuerdo que se cumpla con la administración adecuada de los recursos financieros en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 10

aplicación de instrumentos de gestión

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	38	67.85	67.86	67.86
b. De acuerdo	06	10.71	10.71	78.57
c. Indiferente	05	8.92	8.93	87.50
d. En desacuerdo	04	7.14	7.14	94.64
e. Muy en desacuerdo	03	5.35	5.36	100.00
TOTAL	56	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

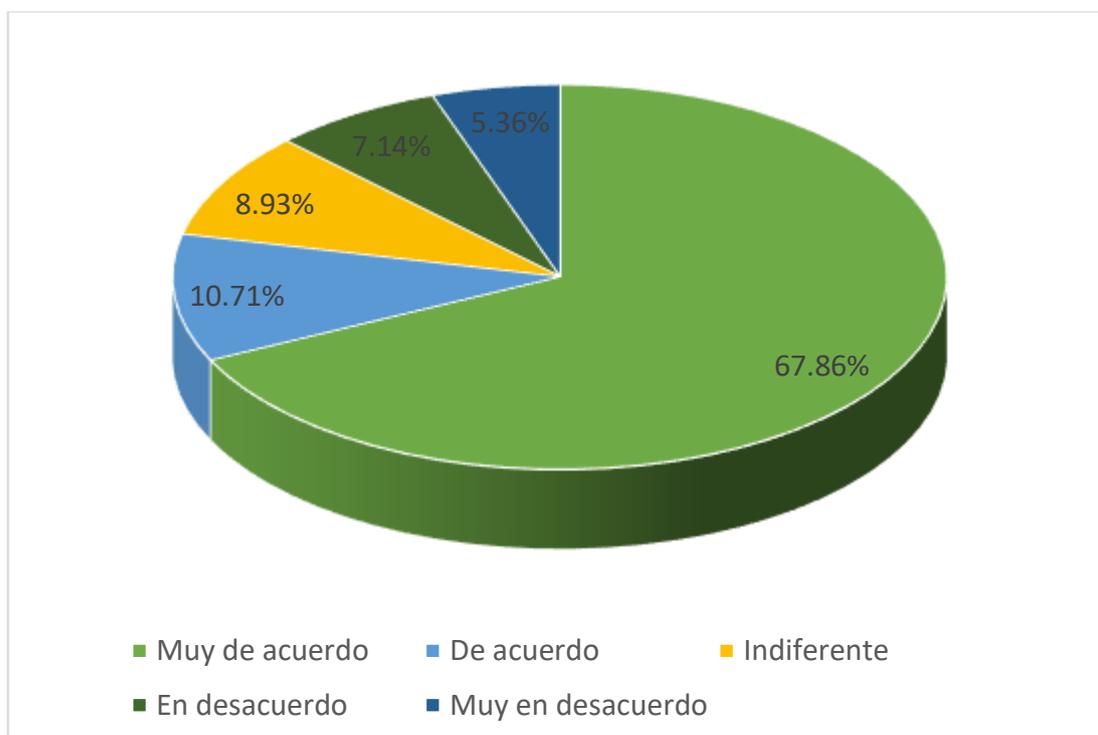


Figura 10. aplicación de instrumentos de gestión

INTERPRETACIÓN

Tal como observamos en la figura que antecede se muestra un 67.86% de entrevistados entre personal del área contable, administradores, y colaboradores enunciaron estar muy de acuerdo que la gestión gerencial se mejorará con la aplicación de instrumentos de gestión en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada, el 10.71% formularon estar de acuerdo, el 8.93% manifestaron estar indiferentes, contrariamente el 7.14% registraron estar en desacuerdo, finalmente un 5.36% opinaron estar muy en desacuerdo, que la gestión gerencial se mejorará con la aplicación de instrumentos de gestión en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: Los instrumentos de gestión, no se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

H₁: Los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

Tabla 11

Los instrumentos de gestión / la gestión gerencial

Gestión financiera	Se relaciona directamente con la rentabilidad en empresas comerciales					Total
	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
a. Muy de acuerdo	7	5	2	1	1	16
b. De acuerdo	5	1	6	2	1	15
c. Indiferente	2	6	4	1	1	14
d. En desacuerdo	1	2	1	1	1	6
e. Muy en desacuerdo	1	1	1	1	1	5
Total	16	15	14	6	5	56

Nota: elaboración propia

1.- Estadísticamente se prueba:

2.- falta ideal I: $\alpha = 0.05$.

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

3.- Sistematización estadísticamente a prueba: desplegando el proceso logramos:

$$p(f) = \frac{(12)!(6)!(12)!(6)!}{56!7!5!5!1!}$$

$$= 0.52E-106$$

4.- Destreza computacional: Cedido un $0.52E-106 < 0.05$, no acepta **H₀**.

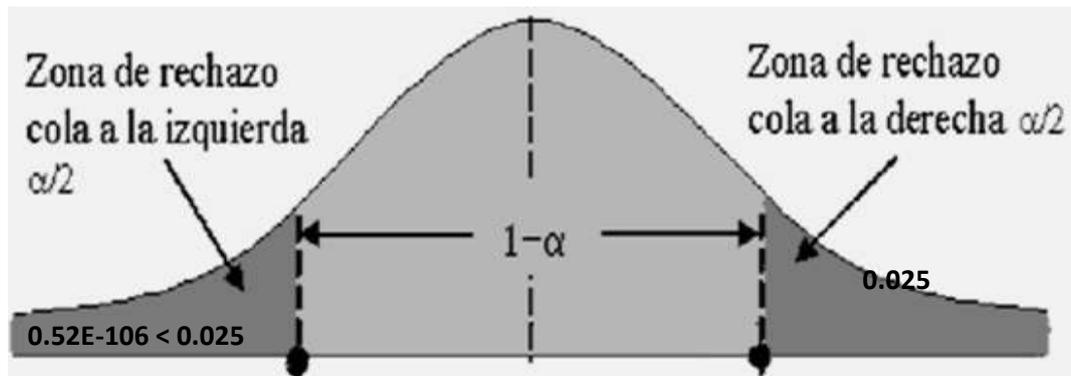


Figura 11. Instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

5.- Conclusión: de la contratación de hipótesis respectiva podemos observar cómo un $0.52 < 0.05$ rechaza H_0 . en consecuencia, se confirma los instrumentos de gestión se relacionan de manera directa con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA:

H₀: El nivel jerárquico, no se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

H₁: El nivel jerárquico, si se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 12

Nivel jerárquico, / plan estratégico

Endeudamiento financiero	Se relaciona directamente con la rentabilidad económica en empresas comerciales					Total
	Muy en	De	Indiferent	En	Muy en	
	desacuerdo	acuerdo	e	desacuerdo	desacuerdo	
a. Muy de acuerdo	13	3	0	0	0	16
b. De acuerdo	3	0	6	4	1	14
c. Indiferente	0	6	7	1	1	15
d. En desacuerdo	0	4	1	1	1	7
e. Muy en desacuerdo	0	1	1	1	1	4
Total	16	14	15	7	4	56

Nota: elaboración propia

1.- estadística para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a + b)!(c + d)!(a + c)!(b + d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- nivel de falla I: $\alpha = 0.05$.

3.- Sistematización estadística en ensayo: Al desplegar el proceso logramos obtener:

$$p(f) = \frac{(16)!(3)!(16)!(3)!}{56!13!3!3!0!}$$

$$= 0.35E-92$$

4.- Destreza computacional: Transformado en $0.35E-106 < 0.05$, al rechazar la **H₀**.

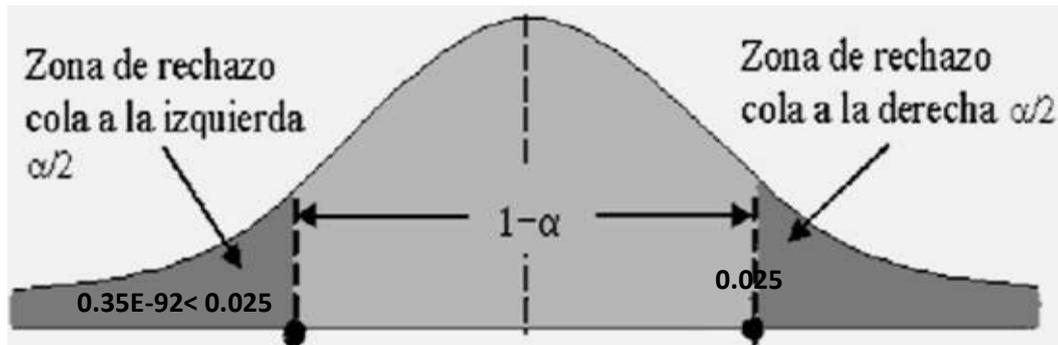


Figura 12. Nivel jerárquico, si se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

5.- Conclusión: el resultado de $0.35 < 0.05$, nos muestra que no se admite H_0 . En tanto, se concluye confirmado la propuesta a nivel de hipótesis, como el nivel jerárquico, si se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

HIPÓTESIS ESPECIFICA:

H₀: La optimización de recursos, no se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

H₁: La optimización de recursos, si se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 13

Optimización de recursos / estructura orgánica

La inversión	Se relaciona de manera directa con el rendimiento de capital de trabajo					Total
	Muy en	De	Indiferen	En	Muy en	
	lesacuerdo	acuerdo	te	desacuerdo	desacuerdo	
a. Muy de acuerdo	14	1	3	0	1	19
b. De acuerdo	1	0	3	3	3	10
c. Indiferente	3	3	3	2	1	12
d. En desacuerdo	0	3	2	2	1	8
e. Muy en desacuerdo	1	3	1	1	1	7
Total	19	10	12	8	7	56

NOTA: elaboración propia

1.- simboliza estadísticamente el ensayo:

$$p(f) = \frac{(a + b)!(c + d)!(a + c)!(b + d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Capacidad de error I: $\alpha = 0.05$.

3.- Procesamiento de datos estadísticos para ensayo: El ampliar su medio

logramos:

$$p(f) = \frac{(15)!(1)!(15)!(1)!}{56!14!1!1!0!}$$

$$= 0.28E-92$$

4.- Habilidad computacional: Reubicado un $0.28E-106 < 0.05$, rechaza H_0 .

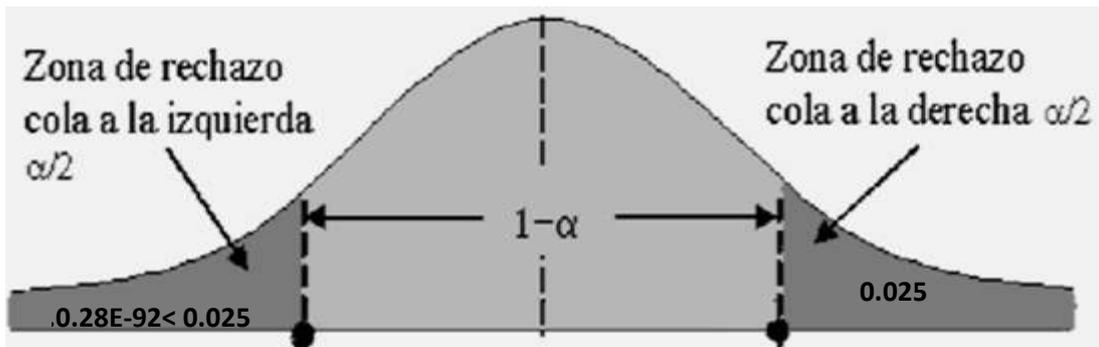


Figura 13. Optimización de recursos / estructura orgánica

5.- Conclusión: teniendo en cuenta que un $0.28 < 0.05$, no acepta H_0 . en tal sentido se corrobora la hipótesis específica, ratificando, que la optimización de recursos si se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

HIPÓTESIS ESPECIFICA:

H₀: El perfil de cargos, no se relaciona con el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

H₁: El perfil de cargos si se relaciona con el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 14

El perfil de cargos / nivel de comunicación

La efectividad de cartera de clientes	Se relaciona con el margen de utilidad en empresas comerciales					Total
	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
	a. Muy de acuerdo	12	2	2	1	
b. De acuerdo	2	0	3	5	2	12
c. Indiferente	2	3	4	1	1	11
d. En desacuerdo	1	5	1	1	1	9
e. Muy en desacuerdo	1	2	1	1	1	6
Total	18	12	11	9	6	56

Nota: elaboración propia

1.- Propósito para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a + b)!(c + d)!(a + c)!(b + d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- rango por error ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Procesamiento de datos estadísticamente a prueba: El extender su procedimiento alcanzamos:

$$p(f) = \frac{(14)!(2)!(14)!(2)!}{56!12!2!2!0!}$$

$$= 0.29E-108$$

4.- Habilidad computacional: Transmitido un $0.29E-106 < 0.05$, no acepta

Ho.

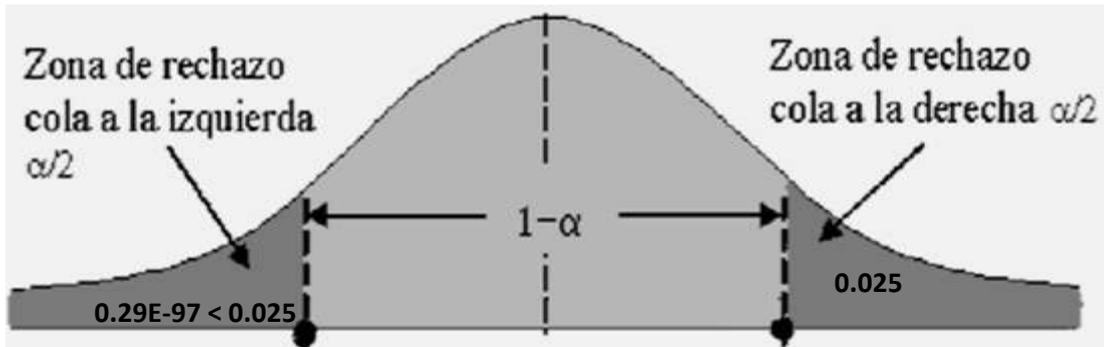


Figura 14. El perfil de cargos / nivel de comunicación

5.- Conclusión: la respuesta muestra a modo de $0.29 < 0.05$. No admite H_0 . Por tanto, se concluye ratificando, que el perfil de cargos si se relaciona con el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

HIPÓTESIS ESPECIFICA:

H₀: Las funciones específicas, no se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

H₁: Las funciones específicas, si se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tabla 15

Las funciones específicas, / administración de recursos

La efectividad de cuentas por cobrar	Se relacionan con la rentabilidad sobre las ventas en empresas comerciales	Total
--------------------------------------	--	-------

	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Indiferen te	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
a. Muy de acuerdo	26	7	1	0	0	34
b. De acuerdo	7	0	1	1	1	10
c. Indiferente	1	1	1	1	1	5
d. En desacuerdo	0	1	1	1	1	4
e. Muy en desacuerdo	0	1	1	1	0	3
Total	34	10	5	4	3	56

Nota: elaboración propia

1.- Propósito para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- rango por error ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Procesamiento de datos estadísticamente a prueba: El extender su procedimiento alcanzamos:

$$p(f) = \frac{(33)!(7)!(33)!(7)!}{56!26!7!7!0!}$$

$$= 0.74E-108$$

4.- Habilidad computacional: Transmitido un $0.74E-106 < 0.05$, no acepta

Ho.

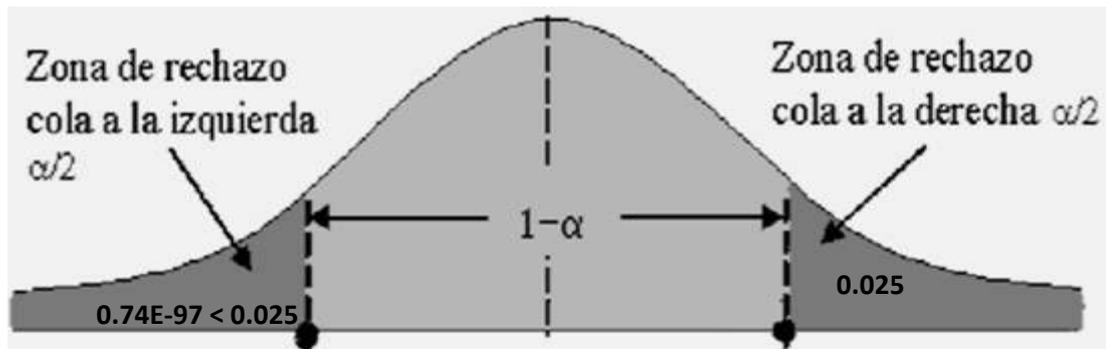


Figura 15. Las funciones específicas, / administración de recursos

5.- Conclusión: tal se muestra los resultados, un modo de $0.74 < 0.05$.

No admite H_0 . Por tanto, se concluye confirmando, que las funciones específicas, si se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Producto de la revisión de investigación en el contexto internacional como nacional, se ha podido verificar que efectivamente, en las empresas pequeñas, medianas o grandes es de singular imponencia contar con instrumentos de gestión, los cuales permiten organizar de manera adecuada, los aspectos administrativos que permitan cumplir con los objetivos empresariales, en cada una de sus etapas de desarrollo de los negocios, así mismo la relación que ella tiene con la gestión gerencial, que desde el punto de dirección, se permite contar con una estructura organizacional adecuada, permitiendo la segregación e identificación de funciones y responsabilidades, como herramientas para medición de resultados, por cada periodo necesario, para la gerencia general de las empresas, dichos aspectos nos confirman la necesidad por la cual las instituciones públicas o privadas se permitan elaborar la estructura orgánica funcional, o organigrama que a partir de ello se distinguen los diversos cargos que forman parte de la empresa, a partir de ellos e formulan el anual defunciones, de cada una de las áreas que constituyen las funciones en la empresa, de la misma forma permite indicar la labor que deberá de asumir cada uno de ellos, y así desarrollar las acciones de control e inclusive con el uso de la tecnología, lo cual hoy ayuda a reducir los procedimientos que en cierta manera permiten a la entidades ser mas eficientes y transparentes en el cumplimiento de sus funciones empresariales.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Conclusión genera

Ejecutada la contrastación de hipótesis, en relación a las respuestas del cuestionario, observamos el rechazo de hipótesis nula, en tal sentido se confirma los instrumentos de gestión, se relacionan directamente con la gestión gerencial en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada 2022.

Primera conclusión específica

Del estudio a la documentación y las respuestas del cuestionario se pudo comprobar la no aceptación de la hipótesis nula, en consecuencia, se confirma, el nivel jerárquico, si se relaciona con el plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Segunda conclusión específica

Como resultado de la revisión de la data y a la luz de opiniones de expertos, como de confirmar hipótesis propuestas, en tal sentido se concluye, la optimización de recursos si se relaciona con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tercera conclusión específica

Como resultado de la contrastación de hipótesis específica y las respuestas a entrevistados, se corrobora, el perfil de cargos si se relaciona con

el nivel de comunicación en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Cuarta conclusión específica

Como consecuencia de la comparación de respuestas, con la hipótesis específica propuesta, se confirma el rechazo de hipótesis nula, en tal sentido se reafirma que, las funciones específicas, si se relacionan con la administración de recursos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

6.2. RECOMENDACIONES

Recomendación general

Que inversionistas, gerencia como jefes de unidades, deberán de tener en cuenta la implementación de instrumentos de gestión teniendo en cuenta que éstos se relacionan de manera directa con la labor que desarrolla la gerencia en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Primera recomendación específica

Que la gerencia como los inversionistas deberán de tener en cuenta el conservar el liderazgo de nivel jerárquico, considerando que le permite conservar la labor orientada a cumplir con sus funciones, y la relación con el plan estratégico en estación de servicio Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Segunda recomendación específica

Que la administración como cada jefe de unidad deberá de supervisar la optimización de los recursos de manera adecuada, considerando que ella se relaciona de manera directa con la estructura orgánica en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

Tercera recomendación específica

La gerencia con el apoyo de inversionistas, deberá de realizar el diagnóstico y comportamiento del talento humano con que cuenta la empresa, de manera, que se cumpla en la aplicación del perfil de cada cargo, con la finalidad que se cumpla de manera oportuna con el nivel de comunicación en la estación de servicios Andahuasi.

Cuarta recomendación específica

La gerencia y jefes de unidades deberán de hacer de conocimiento a cada uno de su personal, las funciones específicas en el cargo que desempeñan, ya que ellas se relacionan de manera directa con la administración de recursos humanos en la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada.

REFERENCIAS

FUENTES DE INFORMACION

7.1 Bibliografía

- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Panorama editorial S.A. de C.V.
- Baquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Profit Editorial, 2013.
- Brian, T. (2017). *Strategies for success in Organizations (Senior management)*. Salamanca: Triunfo editors.
- Brito, F. (2023). *managerial management for the implementation of digital marketing int the Britto Doctors Officet in thet Junquillatt prarish of the Salitttre canton*.
- Chávez, G. (2023). *Management management plan for continuous improvement in dental care at the Tachina type A health center*.
- Chiavenatto, I. (2004). *Introduccion tot thet Generayl Theorie off Administration*. McGRAW-HILL.
- Estupinán Gaitán, R. (2006). *Conttrol Intterno Y fraudet*. Bogotá: Ecote Editiones.
- García, M. C. (2021). *International Accounting Standards: Understanding International Accounting Standards/IFRS and IFRS-SMEs through practical exercises. 2nd. Edition. Editions of the U. .*
- Hellriegel, D. &. (2001). *Organizattional behtavior. Mexico, D.F.:* CengagetLearnint edittors, S.A. tof C.V.

- Lybrant, C. &. (2007). *The new concepts of internal control (COSO Report)*.
Spain: Díaz de Santos Editions.
- Mantilla Blanco, S. (2013). *Internal control audit*. Bogotá: Ecote Ediciones 3rd
edition.
- Orellana, A. (2023). "Managerial management plan to improve the quality
of care in the family medicine service of a medical specialty center.
- Ortiz, M. a. (2022). *Business management instruments and their effectiveness of
the operating results of the company Segebucot SAC.*".
- Pacheco, J. C. (2002). *Comprehensive Management Indicators*. Editorial, Mc
Graw – Hill Interamericana Editores, S.A.
- Pómez, D. (2023). *Gestión gerencial y clima laboral en empresa Perú Bro SAC
en provincia de Lima*".
- Ricalde, R. (2023). "Management instruments and teaching performance in
the Vilcabamba Educational Network, 2022".
- Risk. (s.f.). *Management Practice Guide Of Lawyers Mutual (2016): At poorly
constructed manual could expose the company to legal liabilities and
confuse staff regarding responsibilities.*
- Rodríguez, J. (2012). *How to prepare and use administrative manuals*.
Cengage Learnit.

ANEXO 1

INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA: todo

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: *INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SU RELACION CON LA GESTION GERENCIAL EN ESTACION DE SERVICIOS ANDAHUASI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA 2022*, con relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Considera Usted que se cumple con el nivel jerárquico en estación de servicios

Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

2. ¿En su opinión considera que se aplica la optimización de recursos en estación

de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

3. ¿Considera Usted que se toma en cuenta el perfil por cargo para contrato de personal en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

4. ¿Considera usted que se cumple con las funciones específicas de los cargos en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

1. ¿Considera Usted que los instrumentos de gestión se relacionan con la gestión gerencial en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

2. ¿En su opinión se cuenta con plan estratégico en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

7. ¿Considera usted que la estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada cuenta con estructura orgánica para su función gerencial?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

8. ¿Considera usted que en la empresa estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada se aplica adecuadamente con la comunicación oportuna?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

9. ¿Considera que se cumple con la administración adecuada de los recursos financieros en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

10. ¿En su opinión la gestión gerencial se mejorará con la aplicación de instrumentos de gestión en estación de servicios Andahuasi sociedad anónima cerrada?

- a. Muy en desacuerdo ()
- b. *En desacuerdo* ()
- c. Indiferente ()
- d. De acuerdo ()
- e. Muy de acuerdo ()

Muchas gracias por su apoyo.