

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



=====

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL  
DE LA E.I.R.L. COPROBAS EN LA CIUDAD DE LIMA EL  
AÑO 2016”**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESISTA: ANGELES ROJAS JORGE LUIS**

**ASESOR: DR. JORGE MONTOYA ARENAZA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fuerza para seguir  
adelante y a mí querida Madre: Luisa Isabel  
Rojas Montero

## **AGRADECIMIENTO**

A mis hijos Cinthya y André por apoyarme en todo momento.

## RESUMEN

Hoy en día las empresas cambian a un ritmo acelerado, en términos de su gestión, pero en muchos de los casos no se toma el tiempo debido para analizar y profundizar los impactos de estos cambios que en conjunto con la velocidad que se presentan son uno de los factores más importantes y menos comprendidos por las empresas. **Objetivo:** Determinar la implicancia de la Gestión Empresarial en el Proceso Administrativo de la E. I. R. L COPROBAS en la ciudad de Lima, año 2016. **Metodología:** El presente estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental y transversal. **Resultados:** El 60% están en desacuerdo sobre la función que realiza en la empresa, el 100% de los trabajadores desconoce el Organigrama de la empresa. **Conclusión:** Las funciones del proceso administrativo se llevan de manera incorrecta, la Gestión empresarial en COPROBAS, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. No existe un sistema motivacional para el personal.

**Palabras clave:**

Gestión Empresarial, Admiración Empresarial, Planeación, Calidad

## **ABSTRACT**

Today, companies change at an accelerated pace, in terms of their management, but in many cases they do not take the time to analyze and deepen the impact of these changes, which together with the speed presented are one of the most important factors and least understood by the companies. Objective: Determine the implication of the Business Management in the Administrative Process of the E. I. R. COPROBAS in the city of Lima, year 2016. Methodology: The present study is descriptive, non-experimental and transversal design. Results: 60% disagree about the function performed in the company, 100% of the workers do not know the organization chart of the company. Conclusion: The functions of the administrative process are carried out incorrectly, Business Management in COPROBAS, is limited by the poor administrative knowledge of the governing bodies that work based on their experience and the low commitment of some of them. There is no motivational system for staff.

### **Keywords:**

Business Management, Business Administration, Planning, Quality

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el enfoque de las empresas debe estar dirigido hacia comprender los siguientes factores de constantes cambios:

- Cualquier tipo de estrategia formulada y establecida en el pasado, en situaciones diferentes a la actuales no se puede adecuar o perjudicial ante la situación actual.
- Las estrategias que se formulan en el presente no pueden ser formuladas de la misma forma en el futuro ya que no se consideran los cambios en el entorno empresarial del presente.
- Con el transcurso de tiempo la aceleración del cambio aumenta en las empresas.
- Es incorrecto tratar de predecir el futuro, pero si es posible estar alertas ante este.
- Los métodos tradicionales que se utilizan actualmente no son adecuados para un futuro, estos deben actualizarse y estar prevenidos ante los cambios.
- Los principales cambios que ha sufrido la gestión empresarial se pueden agrupar en tres aspectos los cuales son:
- Evolución de las teorías sobre gestión empresarial por maduración de las teorías, conocimientos y diversas aportaciones del conocimiento.
- El tipo de orientación a la cual está enfocada, en este aspecto es hacia el cliente, anteriormente estaba enfocada hacia la producción.
- Se puede decir que lo más importante es el cliente y funge como piedra estratégica para la empresa.

- Los diversos cambios ante en entorno externo en el que se encuentra la empresa.

Es por esto que las empresas deben unir estos tres aspectos para un replanteamiento de la gestión en la cual haya una convergencia de conocimientos y considerar a la empresa como un sistema abierto y que se encuentra en relación con su entorno externo.

**INDICE**

TITULO	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCION	VII
INDICE	VIII
CAPITULO I	09
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.1. Descripción del problema	09
1.2. Formulación del problema	09
1.2.1. Problema general	09
1.2.2. Problemas específicos	09
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	10
1.5. Variables	10
1.6. Justificación e importancia	11
1.7. Viabilidad	12
1.8. Limitaciones	12
CAPITULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Definiciones conceptuales	21
CAPITULO III	33
MARCO METODOLÓGICO	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Diseño y esquema de investigación	34
3.3. Población y muestra	34
3.4. Instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	35
CAPITULO IV	36
RESULTADOS	36
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	56



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

- **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Esta investigación es parte de la línea de Estudios Organizacionales, la cual en unión con las líneas de trabajo de Estrategia, Innovación, Liderazgo, Complejidad y Perdurabilidad conforma la actividad empresarial de la Empresa Individual Responsabilidad Limitada COPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016.

- **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**Problema general**

- ¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016?

**Problemas específicos**

- ¿En qué consiste el proceso Administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016?
- ¿Cuáles son las líneas de trabajo estratégicas, innovación y liderazgo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016?
- ¿Cuáles son los factores y procesos que se encuentran en el entorno inmediato de la empresa?

- **OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- **Objetivo General**

- Determinar la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016.

- **Objetivos Específicos**

- Describir el Proceso Administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016.
- Determinar las líneas de trabajo estratégicas, innovación y liderazgo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016.
- Describir los factores y procesos que se encuentran en el entorno inmediato de la empresa.

- **HIPÓTESIS**

- **Hi:** La Gestión Empresarial influye en el Proceso Administrativo de la “E.I.R.L. COPROBAS”, en Lima, el 2016.
- **Ha:** La Gestión Empresarial influye significativamente en el Proceso Administrativo de la “E.I.R.L. COPROBAS”, en Lima, el 2016.
- **Ho:** La Gestión Empresarial no influye en el Proceso Administrativo de la “E.I.R.L. COPROBAS”, en Lima, el 2016.

- **VARIABLES**

- **Dependiente**

Proceso Administrativo

- **Independiente**

Gestión Empresarial.

- **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Al momento de aplicar el proceso administrativo y gestión empresarial, se profundiza el conocimiento, brindando un aporte a la “E.I.R.L COPROBAS”, en Lima el 2016, de manera que obtenga una mejor organización de los puestos de trabajos, es decir se logra visualizar de una manera clara y ordenada las funciones de los cargos, unidades de trabajos y áreas.

La gestión administrativa es un tema de gran escala para la empresa, ya que se trabaja en función de buscar el mayor aprovechamiento de los recursos; teniendo en cuenta que por medio de éstas se integran, se formulan y se aprovechan los recursos; que generan mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera. Esta es el conjunto de capacidad, conocimientos, actitudes que se obtienen y a la vez adquieren las personas con el transcurso del tiempo, es decir con la experiencia y la responsabilidad para capacitarse y aplicarlo a las distintas áreas de la empresa, para así lograr el mayor objetivo. También de esta manera se logra optimizar el recurso humano de forma eficaz y eficiente, para el efecto desarrollo de los procesos productivos y también administrativos de la E.I.R.L COPROBAS, en Lima, el 2016.

Esto nos permitirá conocer a profundidad, el quehacer de la E.I.R.L. COPROBAS y brindar un aporte a la misma para su mejor funcionamiento. La finalidad de esta investigación será de gran importancia para la E.I.R.L. COPROBAS, ya que tendrá una visión actual de su desempeño administrativo con información valiosa, que facilite la ejecución de sus funciones para una mejora en el manejo y definición a desempeñar en un

futuro, lográndose así y proponiéndose metas definidas para alcanzar a largo plazo.

- **VIABILIDAD**

En lo nacional se reconoce que los aspectos que promueven la competitividad de un país, la creación de condiciones que favorecen mayor eficiencia y eficacia de las empresas, se relacionan fundamentalmente con: (i) estabilidad política; (ii) estado de derecho y desarrollo institucional; (iii) cultura de trabajo; (iv) estabilidad macroeconómica; (v) infraestructura física; y (vi) capacitación de recursos humanos. Con esos aspectos cubiertos, las empresas pueden desempeñarse con más factibilidad en cuanto a la generación de valores agregados o aportes diferenciados en los procesos productivos.

- **LIMITACIONES**

Los ámbitos en los cuales se desarrollarán las actividades de la investigación son correspondientes con las finalidades u objetivos específicos. Al abordar los elementos y procesos que se encuentran más en función del interior de las unidades de producción ámbito sub sistémico, se incluyen los componentes pilares de la administración.

Estos se refieren a: mercado, producción, finanzas, recursos humanos y apoyo administrativo. Se tienen también en este ámbito como dimensiones de estudio los aspectos de plataforma operacional: planificación, organización, integración o dotación de recursos, dirección, ejecución, control, monitoreo o evaluación.

Es en el interior de las empresas en donde los factores, procesos y resultados ya sean parciales o finales de producción repercuten más en función de las fortalezas y las debilidades. Se trata de componentes sobre

los cuales la gestión y la dirección empresarial tienen mayor dominio. Se tiene relativamente cierto control en los factores del medio ambiente, en lo más cercano, y mucho menos en los componentes del entorno en general; derivado del medio nacional y el internacional.

En el ámbito propio del medio ambiente empresarial, se incluyen aspectos pertenecientes a las relaciones con otras empresas, los flujos nominales y reales del mercado, aspectos socioculturales que afectan en lo inmediato, así como componentes económicos infraestructura, recursos productivos y apoyos eventuales del Estado, procesos de transición y equilibrio, además de externalidades. En localidades específicas, actuando con influencia de flujos comerciales locales, capacidades de demanda particulares y entramado muy localizado de instituciones, se tienen elementos de lo que sería el nivel meso económico. El que está localizado entre lo micro de unidad de producción y el macro el relativo al medio nacional.

En el ámbito del entorno general, esto es, nacional e internacional, se abordan elementos relacionados con componentes sociales, políticos, macroeconómicos y científico tecnológicos. En ello se incluirían las repercusiones de procesos de globalización, en especial para bienes y servicios tanto transables como no transables. Este tercer ámbito de trabajo desemboca e incluye consideraciones respecto al desarrollo humano integral, lo que a su vez comprende lo sustentable en lo ecológico y lo sostenible en lo económico.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

- **ANTECEDENTES**

Los cinco pilares de la conformación orgánica funcional dentro de la empresa, es decir, en el ámbito sub sistémico, comprenden tanto mercadeo, como capacidad productiva, viabilidad o factibilidad financiera, posibilidad de apoyos en eficaces y competentes recursos humanos y procesos administrativos. Un aspecto clave aquí es que las unidades de producción sean capaces de establecer procesos de aprendizajes internos de manera permanente y sostenida. Al respecto y basándose en postulados que han sido planteados por Senge existen varios componentes que las empresas deben tener en cuenta, en función de una permanente adaptación creativa a entornos dinámicos, complejos. Estos aspectos se refieren de manera resumida a: Dominio de liderazgo creativo. El desarrollo de visión concentrada en la eficiencia en el uso de recursos, eficacia en el logro de los resultados que se demandan, y que esos resultados sean alcanzados de manera oportuna. Es la visión de dirección focalizada, especialmente en estrategia, conocimiento permanente del medio ambiente y el entorno general (Senge, "La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización", 1990).

Comunicación abierta y permanente. Relacionada con modelos de profunda y sostenida identidad corporativa. A medida que las entidades se hacen cada vez más complejas, requieren: (i) centralización de la política de manera jerarquizada a efecto de pedir resultados y ejecutividad a

diferentes niveles; (ii) descentralización de aspectos operativos; y (iii) apertura de procesos de comunicación entre todos los niveles. Mayor discusión en cuanto a aplicación de grandes corporaciones más basadas en solvencia que en función de rotación de inventarios, que es lo predominante en pequeñas y medianas empresas. (Senge, "La revolución necesaria", 2012)

En particular esto último evita o previene la formación de "bolsones de poder", o instancias concentradas referidas a "poder de firma" o, en casos extremos, los sistemas basados en "personal de la corte". Estas últimas personas basarían y fortalecerían su poder en tanto son casi los únicos que tendrían comunicación con quienes toman las decisiones. En particular sobre la fluidez de la comunicación como elemento de primer orden en la centralización pensamiento sistémico y estratégico. El conjunto de elementos cognoscitivos que fortalecen la identidad corporativa, el sentido de equipo y de cooperación conforman una instancia que debe contribuir a promover sistemas y procedimientos, a la vez que posibilita la innovación y la adaptación constante y pertinente. Es la motivación y el conocimiento de metas o finalidades que se ubican en el corto, mediano o largo plazo. Se constituye un elemento fundamental de la identidad corporativa y del desarrollo de la cohesión del equipo humano empresarial en los diferentes niveles (Alfonso Terlizzi, 2013).

En cuanto a la formulación e implementación de una estrategia corporativa, la identificación de factores principales emerge de la gestión de calidad de los principales componentes administrativos, tales como la planificación, organización, integración o dotación de recursos incluyendo muy

especialmente los recursos financieros y humanos, procesos de dirección y control, monitoreo o evaluación. A estos componentes se les denomina elementos de plataforma en administración estratégica, es decir, aquella que busca efectos multiplicadores de manera sostenida. En el sentido de una dirección estratégica, conviene tener presente: El requerimiento de generar consensos sobre el contenido de la estrategia corporativa. Contar con la posibilidad de adecuar más efectivamente el uso de recursos, tener un criterio más claro en cuanto a las acciones que son prioritarias y demarcar funcionalmente lo que serían las actividades que conforman la ruta crítica para el alcance de las metas. Los recursos humanos deben contar con una gestión que estimule el cumplimiento, el logro de finalidades y la apropiación y sentido de pertenencia. Imponer criterios estrictos de cumplimiento, cuando por otra parte no se reconocen logros y procedimientos de compromiso. Comercialización creativa laboral, es perder oportunidades que de otra forma pueden estimular la concreción de la identidad corporativa y la conformación de equipos de excelencia. A diferentes niveles, es forzosa la apertura de mecanismos constantes de comunicación y la administración del tiempo, tanto en reuniones como en actividades que requieren cumplimientos individuales y de grupo. La determinación de contenidos particulares de índole estratégica requerirá tomar en cuenta básicamente elementos relacionados con condiciones estructurales y coyunturas en función de: (i) efectos multiplicadores de las acciones; (ii) baja en costos fijos y gravitación preferencial en costos variables; (iii) resultados sostenibles; y (iv) conformación integral de agendas de impacto inmediato. Siempre, en el ámbito de factores y condicionantes internas a las unidades de producción, se tienen



básicamente tres enfoques en la teoría general de la administración estratégica, los que actúan de manera incluyente o complementaria: Enfoque de dinámicos roles administrativos. Según esta perspectiva, los roles o papeles son fundamentales especialmente en la alta gerencia en función de la conducción general de la empresa, situación que se ve aumentada en la medida en que la unidad de producción se hace más compleja y se trata de adaptar a escenarios de creciente competitividad (Reyes, 2012).

Este es el caso de nuestra Universidad tratando de mantener y ampliar su cuota de mercado, mediante la excelencia en los servicios de educación superior. Enfoque de toma de decisiones. En esta faceta, la organización hace hincapié en las relaciones de contexto con el medio externo, tanto en el aprovisionamiento de insumos, recursos humanos, clientes, y en lo externo en cuanto a la medición cuantitativa y proyección de sus resultados. Este aspecto es de crucial importancia para una empresa, y, en términos de factibilidad para proyectos internos, se relaciona con superar las posibles o previsibles dificultades financieras a la vez que se mejora constantemente la competitividad. Para tal efecto, es conveniente determinar cuáles son los proyectos que se constituyen en columnas de sustentación financiera, de contención y complementarias respecto a este tipo de recursos. Para una mayor discusión sobre condicionamientos estratégicos en situaciones de adaptabilidad y restricciones. Toma de decisiones tanto individual como de grupo debe estar plenamente reforzada por mecanismos de control, evaluación o monitoreo, con el fin de identificar y establecer mecanismos correctivos en el proceso de gestión; y enfoque de sistemas dinámicos. Lo que aquí se resalta es la perspectiva de

equilibrios dinámicos y de procesos administrativos que deben generar sinergias, y evitar interferencias en el cumplimiento de las acciones, y los cargos deben ser desempeñados por individuos o grupos competentes (Reyes, 2012).

La evaluación se hace con base en resultados más que en promesas o expectativas de cumplimiento. Esto es clave para generar mecanismos de cooperación y estímulo entre el personal de la empresa. En la medida en que las discriminaciones pueden favorecer a personas que, en lugar de resultados concretos, ofrecen recurrentemente promesas de sueños por realizar, en un mañana que se va haciendo nunca, fracasarán tanto los monitoreos, el establecimiento de mecanismos correctivos basados en la automotivación de los laborantes y dinámicas medidas de innovación. La creencia en la validez y aplicación de este tipo de esquemas que se fundamentan en promesas incumplidas se relaciona con el “síndrome negativo de expectativas recurrentes”. La ruptura de estos círculos negativos de causación acumulativa puede facilitarse mediante apropiado manejo de variables tales como empleo, capacitación, dotación de recursos y, en general, el respaldo a la productividad. En este contexto, son las pequeñas y medianas empresas las que pueden impactar con mayor generalización en los niveles de empleo (Perret, 2016).

A partir de tener baja capacidad administrativa y pocos recursos productivos, se generan por lo regular bajos niveles de producción. Esto en muchas ocasiones trae aparejada una baja productividad y poca generación real de ingresos. Es posible distinguir ya aquí componentes que tienden a profundizar las condiciones en las cuales la pobreza se hace un problema recurrente, que profundiza y permanece como condición de vida

de importantes sectores sociales. Con ello el cuadro se completa dando por resultado menor capacidad de satisfacer necesidades básicas, lo que repercute en baja capacidad de gestión y en bajos niveles de reinversión. Además, tómesese en cuenta que existen condicionantes que impiden a los sectores de menores recursos suficiente acceso al financiamiento bancario privado. En algunos casos, estos obstáculos a financiamiento se manifiestan por carencia de infraestructura del sistema bancario, en especial en zonas rurales. Otro de los valladares sería el no contar con garantías a fin de tener acceso a recursos financieros. En esto cobran sentido los mecanismos en los cuales la garantía no es hipotecaria sino prendaria, es decir, con base en el trabajo y la asistencia técnica; en general aquí tienen relevancia los mecanismos en los que se basan las operaciones de la banca de desarrollo. El apoyo de la inclusión social estaría dirigido a la satisfacción de necesidades básicas, para que luego sean las propias comunidades y/o unidades de producción o empresas las que realicen tal cometido. El apoyo a pequeñas y medianas empresas estaría más en función de romper la cadena causal, mediante el dotar de mayores recursos productivos y de elevar la capacidad administrativa. Es de considerar que en muchas regiones, especialmente rurales, es el apoyo a las pequeñas y medianas empresas aquellas que dependen más de la rotación de los inventarios que de los niveles de solvencia— lo que repercute con más intensidad en el aumento del empleo (Universidad del Zulia-Venezuela, 2009).

- **BASES TEORICAS**

- **Russell Ackoff (El Paradigma de Ackoff)** (Ackoff, 2002): En lo concerniente al tercer nivel o esfera de trabajo del presente proyecto de investigación, el ámbito del entorno, se tendrán como aspectos fundamentales tanto el análisis de variables y procesos sociopolíticos, como el de contenido propiamente macroeconómico, todos ellos relacionados con los niveles de desarrollo. En cuanto al estudio de variables sociales, directamente relacionadas con las políticas públicas, uno de los métodos de análisis se basa en el sistema de considerando ahora los factores y los procesos más propios de la política económica que influyen en las empresas, se tienen las implicaciones de las políticas fundamentales macro fiscal, monetaria y cambiaria y las políticas complementarias, que no por ello son menos a las relaciones en cuanto al comportamiento del crecimiento económico, empleo, inflación y balanza comercial o cuenta corriente, se caracterizan porque, a medida que existe crecimiento económico puede generar fuerzas que promueven inflación. Estos aspectos ya se relacionan más con las condicionantes del desarrollo. Sin embargo, a medida que se va fortaleciendo el crecimiento, se tendería a disminuir el desempleo; también la tendencia es que, a mayor crecimiento, la balanza comercial producto de mayores importaciones tendería a entrar en números negativos. En el caso de países que tienen economías con alta influencia del rentismo, por ejemplo, Venezuela, este último comportamiento es atípico. Históricamente, debido a los altos

precios del petróleo y a la capacidad de exportación de este bien por el país, la cuenta corriente en general y la balanza comercial en específico tienden a mostrar números en positivo.

Con base en condiciones y desempeños económicos considerados “normales”, identificamos tres áreas de comportamiento macroeconómico. En la primera el crecimiento económico es bajo, el desempleo alto y no hay mayor riesgo de inflación, a la vez que la cuenta corriente está en positivo. Aquí lo importante sería realizar una política expansiva tanto en lo monetario como en lo fiscal.

En la región de “sobrecalentamiento económico”, para ir al otro extremo, la economía estaría en condiciones de sobrecalentamiento, es decir, que las fuerzas inflacionarias establecen una real amenaza, el empleo está bastante saturado y el crecimiento económico es alto, a la vez que la cuenta corriente está en negativo. Lo indicado sería un conjunto de medidas macroeconómicas contractivas, es decir, de freno a la economía. Bajamos un poco el crecimiento, pero con ello disminuimos la presión inflacionaria, a la vez que aliviarnos también la presión en el empleo y mejoramos la balanza comercial.

- **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

En una región intermedia tenemos las condiciones más controversiales.

Aquí incluso se pueden tener circunstancias propias de estanflación, es decir, contracción económica, con desempleo e inflación. En este caso, más que privilegiar la aplicación de tradicionales medidas políticas fiscales o monetarias, lo que constituiría una opción viable es la aplicación oportuna de manejo cambiario. La tabla 1 identifica lo que son, en materia de política

fiscal y monetaria, las principales medidas tanto expansivas como contractivas para el manejo macroeconómico.

Tabla N° 1: Manejo macroeconómico: principales mecanismos de política fiscal y monetaria

Tipo de política	Fiscal	Monetaria
Expansiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de impuestos.</li> <li>• Gestión de déficit de gobierno.</li> <li>• Aumento de egresos de gobierno (Gastos de operación e inversión).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de masa monetaria (M1, M2).</li> <li>• Disminución de tasas de interés.</li> <li>• Disminución de encaje bancario.</li> <li>• Operaciones de mercado abierto (OMA), Compra de bonos.</li> </ul>
Contractiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de impuestos.</li> <li>• Gestión de superávit de gobierno.</li> <li>• Disminución de egresos de gobierno (Gastos de operación e inversión).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de masa monetaria (M1, M2).</li> <li>• Aumento de tasas de interés.</li> <li>• Aumento de encaje bancario.</li> <li>• OMA, venta de bonos.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia basada en el libro “Economía” (Fischer, Dornbusch, & Schmal, 1995).

“Economía” (Fischer, Dornbusch, & Schmal, 1995): Una política fiscal expansiva es lo opuesto a una contractiva. En la tabla N° 1 se da una ilustración integrada con la política monetaria; de manera más particular, una política expansiva, o su contraria, puede especificarse en cuatro diferentes tipos de acciones, con lo que ampliamos los conceptos de esta tabla:

- Un aumento del egreso del gobierno, lo que aumentaría el valor agregado de los otros componentes en el producto interno bruto (PIB), es decir, del consumo privado y público, con lo que a su vez se genera poder multiplicador por la vía fiscal; Reducción de impuestos, con el consiguiente aumento esperado de inversiones y consumo; Incentivos fiscales, medida que es muy útil cuando existen fuertes controles fiscales, y, por el contrario, no rinde los resultados esperados en la medida que ocurra evasión fiscal; y Estímulos específicos a la inversión, vía disminución de impuestos o de transferencias especiales, que, por lo general, no son permanentes.
- La política fiscal es un conjunto de medidas discrecionales del organismo ejecutivo y del legislativo. Por esa razón, se puede ver afectada al ser un medio para la obtención de dividendos electorales, para impulsar o favorecer el clientelismo político, o más en general, de aprobación pública, en mucha mayor intensidad que el manejo de la política monetaria.
- Las empresas, desde la función o nicho operativo de la producción de riqueza, deben contribuir en instancia permanente al logro del desarrollo. Estableciendo el vínculo entre estabilidad y crecimiento económico con el de desarrollo, el énfasis es en la integración o inclusión social. Esto se relaciona en lo fundamental en la dinámica sustancial de las sociedades, con la participación activa, efectiva, plena, libre de los individuos, grupos sociales y comunidades. Esta participación le confiere poder a los grupos sociales muchas veces divididos en función de la distribución geográfica para la toma de decisiones, y consecuentemente para la utilización correspondiente

del poder en función de sus necesidades, recursos y aspiraciones. Este fundamento puede garantizar de mejor manera el respeto a elementos culturales y de derechos humanos. Es decir, que un rasgo que se encuentra en el corazón, en lo fundamental del desarrollo, es la efectiva participación de los ciudadanos. En este sentido, se incluye una condicionante: la ciudadanía. Esta se entiende como el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, sociales, en colectividad. En este contexto se determinarían las derivaciones políticas de participación activa de los sujetos y sus grupos, además de conferirle un oportuno sentido de intermediación social a las organizaciones políticas, al contenido de las medidas y a la revocabilidad de mandatos. Estos rasgos son más factibles de generar y fortalecer a nivel del desarrollo local, más complicado en términos de lo nacional y con escasas repercusiones en términos de lo mundial o global.

- Se trata de que el concepto básico en lo social y político apoye y se corresponda con los fundamentos del desarrollo humano en su integridad, en función de la economía, la satisfacción de necesidades genuinas, el uso sostenido de recursos naturales renovables y la apropiada utilización de la tecnología.

Se reconoce que el desarrollo es resultado de circunstancias de vida en una sociedad en las cuales una persona, familia o comunidad, efectivamente llega a realizar sus potencialidades. Estas condiciones se relacionan fundamentalmente con:

- Aumento de capacidades (educación y capacitación productiva).



- Aumento de oportunidades (empleo, inversión, economía social, elementos de competitividad y complementariedad local y regional).
  - Equidad (trato justo de las diferencias, género, étnico, urbano, rural).
  - Aprovechamiento sostenido de los sistemas naturales, especialmente los renovables.
  - Disminución de las brechas de desigualdad de condiciones (dotación de recursos y diferencias territoriales, lo que está asociado con la acción de instituciones de gobierno).
- En términos de lo económico, el desarrollo está relacionado con la capacidad de las personas en poder tener la oportunidad concreta para insertarse de una manera efectiva en los sistemas de producción, distribución y consumo. Todo ello a fin de efectivamente acceder a los satisfactores para las personas, familias y grupos sociales.

Estos elementos requieren de un contexto de institucionalidad que favorezca la integración social de los diferentes grupos de la sociedad. Esta situación aún se muestra como una finalidad, un desafío recurrente en las realidades de las naciones latinoamericanas.

- **Desarrollo económico regional y local** (Proyecto /Perú Prodescentralización y presidencia del consejo de ministros, 2011) : Es hacia ese conjunto de rasgos del desarrollo en función de lo cual se estaría generando el crecimiento económico. Ahora bien, no es automática la

relación entre crecimiento y desarrollo, y en general se han determinado que existen tres vínculos fundamentales entre el primero y el segundo.

Esos tres nexos básicos son la seguridad social, la dotación del ingreso directo por parte del gobierno normalmente transferencias que en muchas ocasiones se destinan a sectores más necesitados y muy especialmente el empleo. La seguridad social promueve el consumo y bienestar hacia Proyecto de Investigación Gestión Empresarial y Desarrollo personas que han trabajado durante toda una vida y que están en retiro, son clases pasivas.

El ingreso directo por parte de los gobiernos puede ser por la vía de la oferta de bienes y servicios, o bien por medio de la promoción de la demanda.

Por esta última modalidad, se incluye la entrega de cupones o certificados que pueden ser utilizados en la adquisición de bienes o servicios. El vínculo fundamental es el empleo. Se trata de promover empleo que tenga niveles decorosos de ingreso y beneficios. Es decir, ocupación que proporcione estabilidad, seguridad social y retribuciones mínimas. No se trata de empleo que genere ingresos que a la postre no permitan salir de la pobreza. Por lo general, el tipo de ocupación estable surge fundamentalmente de inversiones articuladas al sistema económico y no de inversiones de enclave; se incluye también fortalecimiento de las actividades productivas, de grandes, medianas y pequeñas empresas.

Este carácter integrado entre crecimiento y desarrollo es enfatizado por el paradigma de desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas. Se trata de la reafirmación de que las medidas macroeconómicas centradas en aspectos de producción y su relación con las poblaciones caso de ingreso per cápita tienen limitaciones. Entre estas limitantes se encuentra

la evidencia de que el desarrollo, si bien es cierto implica una perspectiva económica hasta cierto nivel, no se reduce solo al aspecto de riqueza. Se hace énfasis en que el desarrollo humano incluye al menos dos facetas complementarias. Una de ellas es la formación de las capacidades humanas.

La otra, que esas capacidades puedan ser ejercidas en las diferentes esferas de la vida: económica, social, cultural o política; es decir, las oportunidades. Este aspecto del empleo se relaciona no solo con la relación contractual entre empleado y empleador, sino que se amplía al apoyo y consolidación de pequeñas y medianas empresas. Es allí donde la dotación de recursos de un país puede convertirse en capacidad productiva y generar mayores niveles de bienestar en la población a través de las esferas de la producción, la distribución y el consumo de bienes y servicios, con gran impacto social.

- **Cadena Causal entre Desarrollo Humano y Crecimiento Económico**

(Departamento de Economía "Universidad de Yale", 2007): El espacio económico sería también la instancia en donde se despejan las tensiones y se construyen los acuerdos entre el capital y el trabajo, lo que puede permitir expandir la riqueza y tener acceso a esta. Finalmente, es una instancia de intercambio entre las personas y los grupos sociales que les permite integrarse y ejercitar libertades. Se insiste en que los vínculos positivos del crecimiento económico con el desarrollo humano no son automáticos, y requieren para serlo de su expresión, en el goce y ejercicio de los derechos humanos, de las oportunidades y de las opciones de calidad de vida. Esto no es posible sin un serio y firme propósito dirigido a reducir las inequidades de carácter social, cultural y político. El crecimiento

económico es necesario, aunque no suficiente para el desarrollo humano. Siempre en cuanto al estudio de los nexos entre el crecimiento y el desarrollo.

En resumen, esas dos cadenas se caracterizan por los siguientes rasgos:

- Cadena A (la cadena que se origina en el crecimiento y luego conduce más hacia el desarrollo), puntualiza que las variables vinculadas a la producción nacional pueden incidir positivamente en el desarrollo humano. Este desarrollo dependerá especialmente de la distribución del ingreso entre los hogares, y entre los hogares y el gobierno; de la tendencia de los hogares a invertir su ingreso en bienes y servicios; y de la parte del gasto del gobierno que se asigne a los sectores que inciden sobre el desarrollo.
- Cadena B (los factores que van del desarrollo al crecimiento económico), especifica cómo el crecimiento puede ser a su vez resultante de mejores condiciones de desarrollo, es decir, que el desarrollo se manifiesta como un medio y no como una finalidad en sí mismo, sino que le es inherente un rasgo como generador de efectos multiplicadores.

Para una discusión más amplia sobre definiciones de desarrollo y sus implicaciones en las esferas económicas, políticas, sociales y culturales. En el sentido del respeto a las culturas se entenderá que estas últimas no niegan, limitan o reprimen los derechos humanos. Existen contribuciones positivas del desarrollo al crecimiento económico derivadas fundamentalmente de mejoras en la educación, la nutrición y en la salud de los trabajadores al aumentar su productividad y destreza; también resultan

en este sentido como factores importantes la enseñanza terciaria y la selección adecuada de tecnologías. En suma, el rasgo de inclusión social como componente del concepto de desarrollo humano posibilita un mejor desempeño de las empresas al ofrecer, adicional al mercado externo más competitivo, la demanda agregada doméstica, es decir, producto de la capacidad de compra de la población.

Por otra parte, la inclusión social enriquece la perspectiva conceptual, metodológica y operativa del término. No solo en los aspectos culturales, sociales, políticos, económicos y ecológicos, sino también en los rasgos transversales relativos a la equidad, sustentabilidad y gobernabilidad. De conformidad con los aportes de Calderón y Vargas, dos cuentistas sociales que han desarrollado importantes conceptos en el tema de desarrollo humano en Latinoamérica, se reconocen que entre los rasgos esenciales del desarrollo se tienen:

- **Potenciación:** una característica que básicamente enfatiza el aumento de la capacidad de las personas, es decir, de un incremento de las opciones y, con ello, de una mayor libertad. Se hace evidente que la gente puede ejercer pocas opciones si no está protegida contra el hambre, la necesidad y la privación.
- **Sustentabilidad:** el desarrollo humano sostenible satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus requerimientos. Por consiguiente, entraña consideraciones de equidad intergeneracional. Pero lo que se necesita transmitir no es tanto la

existencia de una determinada riqueza productiva como el potencial para lograr un nivel particular de desarrollo humano.

- Seguridad: millones de habitantes de países en desarrollo viven al borde del desastre. Incluso en los países industrializados, la gente está expuesta constantemente a riesgos debido a la delincuencia, la violencia o el desempleo, o bien a fenómenos naturales. Durante mucho tiempo, la idea de la seguridad se ha relacionado con la seguridad policial. Sin embargo, una de las necesidades más básicas es la seguridad de poder ganarse el sustento.

A lo anterior debe agregarse que las personas desean estar libres de amenazas, tales como represión o enfermedad; en un sentido general, quieren tranquilidad. La seguridad es un componente que debe estar incluido dentro del concepto de desarrollo humano.

- **BASES EPISTÉMICAS**

- **Proyecto de Investigación Gestión Empresarial y Desarrollo** (Reyes, 2012): En el ámbito de los estudios subsistémicos, la tendencia que se puede vislumbrar es la que incluiría análisis de casos particulares o bien de estática comparativa. Ejemplo de ello sería el seguimiento de análisis anual a las principales corporaciones o empresas en América Latina en general y para Perú en particular. En la esfera de estudios de medio ambiente empresarial, se tendrían consideraciones respecto a seguimiento de la dinámica que afecta más directamente a empresas de diferentes sectores extractivas, como mineras y de petróleo, agrícolas, pecuarias, manufactureras, industriales y de servicios. Tanto los estudios del ámbito interno

como de medio ambiente pueden generar artículos científicos, estudios de investigación o bien informes de coyuntura. Mediante estos últimos se puede fortalecer la operatividad y resultados del Observatorio Empresarial de la Facultad de Administración de la Universidad Autónoma.

En el área de estudios de entorno, se daría seguimiento a variables sociopolíticas y económicas. Entre ellas se incluirían aquellas que son vitales y de convergencia en la caracterización de las economías de países: empleo, crecimiento económico e inflación. También es importante aquí considerar las condicionantes del medio que afectan a unidades de producción, tales como derechos de propiedad, vigencia, aplicación y profundidad de los tratados de libre comercio, régimen de apertura de las economías, situaciones cambiarias y su incidencia en los niveles de competitividad y perdurabilidad de las empresas.

- **Articulación del proyecto con otras áreas de actividad universitaria** (Di Meglio & Harispe, 2014): Los productos de investigación pueden fortalecer los procesos de docencia a partir de la difusión de bases de datos, análisis estadísticos primarios y documentos divulgativos. Una de las formas que se incluyen entre los procesos de divulgación es mediante el fortalecimiento de la serie de documentos de Investigación de la Dirección de Investigaciones de la Facultad.

Otra forma de fortalecimiento de la docencia es mediante la realización y participación en seminarios y talleres específicos. En

ellos se presentarían los datos, los escenarios que se han estudiado, así como los modelos que han sido trabajados en la investigación. Mediante seminarios y presentaciones específicas, se puede también fortalecer el área de proyección social o extensión. En esa misma esfera de divulgación se ubicarían los informes de coyuntura mencionados anteriormente. Para efectos de proyección social, se tienen contactos con la Organización de las Naciones Unidas, con el Consejo de Ministros de Finanzas en Centroamérica, además de universidades en otros países Argentina, Brasil, Uruguay, Venezuela y Estados Unidos.



### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

- **Nivel de investigación:**

Explicativo, porque se explicó la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; el cual nos permitió identificar por qué ocurrió el fenómeno; siendo medible la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la E.I.R.L COPROBAS.

- **Tipo de investigación:**

- Según el tiempo de Estudio:

- Prospectivo, porque los datos fueron recolectados de una fuente primaria.

- Según participación del investigador:

- Observacional, porque no se manipularon ninguna de las variables de estudio, sino serán observados tal como sucedan.

- Según la cantidad de medición de las Variables:

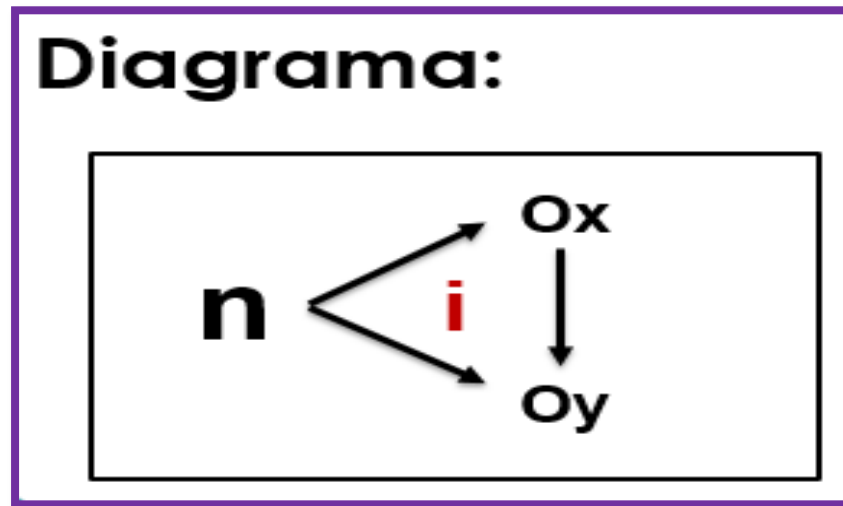
- Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y las variables serán medidas solo una vez.

- Según la cantidad de Variables a estudiar:

- Analítico, porque fueron dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente.

- **Diseño de la investigación:**

El presente estudio de investigación fue de tipo "EX POS FACTO", cuyo diseño que se utilizó para la investigación corresponde al siguiente esquema:



Donde:

- n: Muestra
- Ox: Gestión empresarial
- Oy: Proceso administrativo
- I: Influencia de la variable de estudio

- **Población Muestral:**

La población muestral estuvo conformada por (15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente) de la E.I.R.L COPROBAS. Nuestra población fue finita de tipo población accesible, ya que fue de fácil acceso para nuestro trabajo de investigación; que se pudo estudiar mediante una muestra.

- **Técnicas e Instrumentos:**

Técnica

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de los datos fue la guía de entrevista, y la encuesta.

### **Instrumentos**

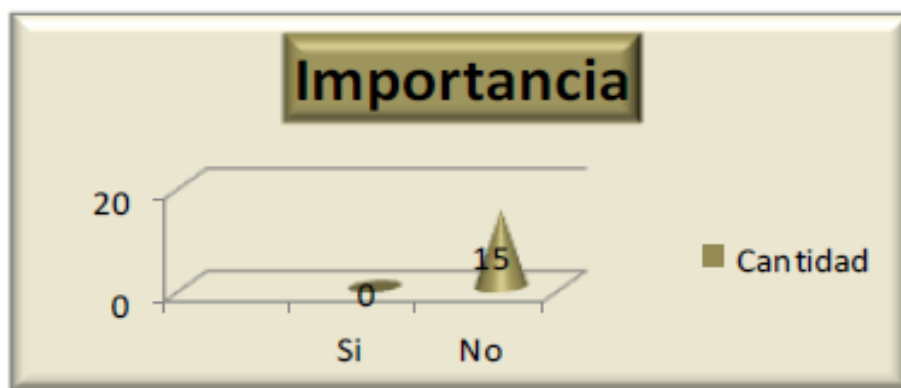
Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario dirigido a los trabajadores de la E.I.R.L. COPROBAS , se utilizó la escala de Likert para realizar la medición y la entrevista fue dirigida para los jefes y el gerente de la E.I.R.L. COPROBAS.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

**Tabla N° 01:** Conocimiento de los planes que se preparan en la empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Conocimiento de los planes	N°	%
Si Conoce	15	100.0%
No Conoce	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018



**Figura N° 01:** Diagrama de Barras del Conocimiento de los planes que se preparan en la empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

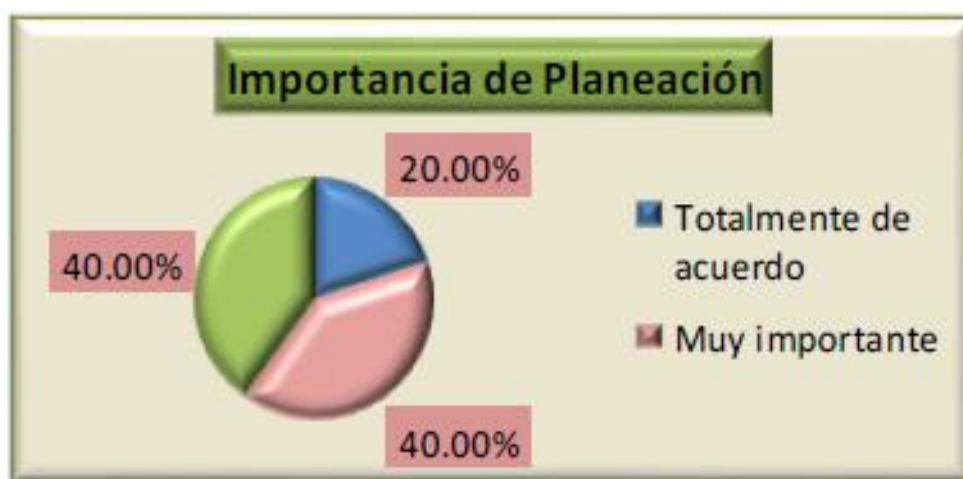
### Analisis e interpretación

De acuerdo al resultado, se observa que el 100% admiten no tener ningún conocimiento sobre lo que representa los planes que se realizan en la empresa, consideran que las decisiones se presentan al instante de haber un cambio, donde así ellos deben de guiarse siempre a mantener una serie de expectativas para nuevos cambios que no son informados con anticipación deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias.

**Tabla N° 02:** Importancia de la planeación en su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Importancia de la planeación	N°	%
Totalmente de acuerdo	3	20.0%
Muy importante	6	40.0%
Importante	6	40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018



**Figura N° 02:** Diagrama de sectores de la importancia de la planeación en su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

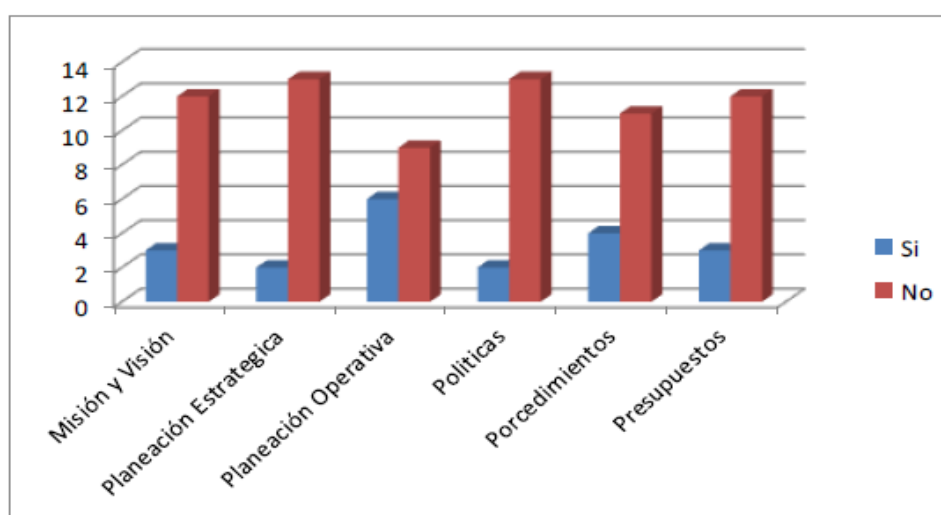
### Analisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de los participantes, prevalecen de la siguiente manera: Muy Importante 40%, Importante 40% y Totalmente de Acuerdo 20%, lo que demuestra que los trabajadores tienen conocimientos sobre concepto de la planeación. Es de suma importancia, ya que permite a la empresa reunir los recursos necesarios y llevar a cabo las tareas de manera eficiente posible, evitando los desperdicios de recurso ecológicos, obtener ganancias justas y ser vista como empresa útil y eficaz.

**Tabla N° 03:** Que tipos de planes se elaboran en su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Importancia de la planeación	N°	%
Misión y visión	2	13.3%
Planeación estratégica	1	6.6%
Planeación Operativa	5	33.3%
Políticas	1	6.6%
Procedimientos	3	20.0%
Presupuestos	3	20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 03:** Diagrama de barras de la importancia de la planeación en su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

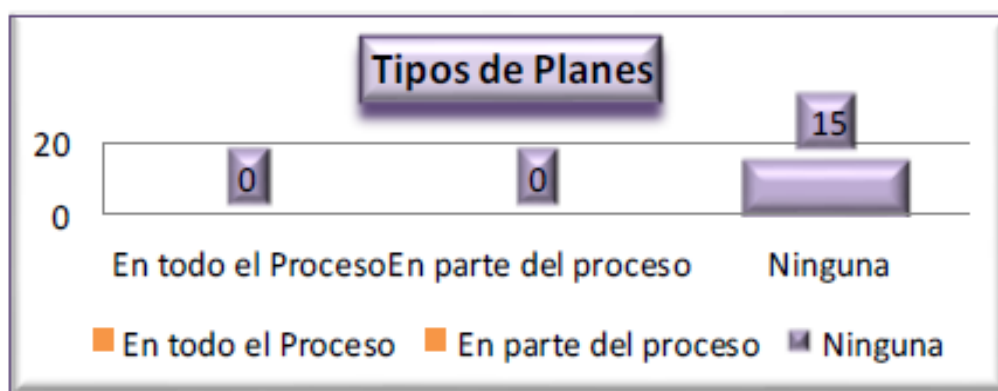
### Analisis e interpretación

La misión y la visión definen la base de la cooperativa representando por qué y para qué existen; son dos herramientas fundamentales para la organización sin las cuales ésta carece de identidad y de rumbo. La misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe; las características de la misión son: amplia, concreta, motivadora y posible, pero en este caso aun la empresa no ha definido su Misión y visión.

**Tabla N° 04:** Cuál es su participación en el proceso de planeación de la empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Participación en el proceso de planeación	N°	%
En todo el proceso	0	0.0%
En parte del proceso	0	0.0%
Ninguna	15	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 04:** Diagrama de barras de la participación en el proceso de planeación de la empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

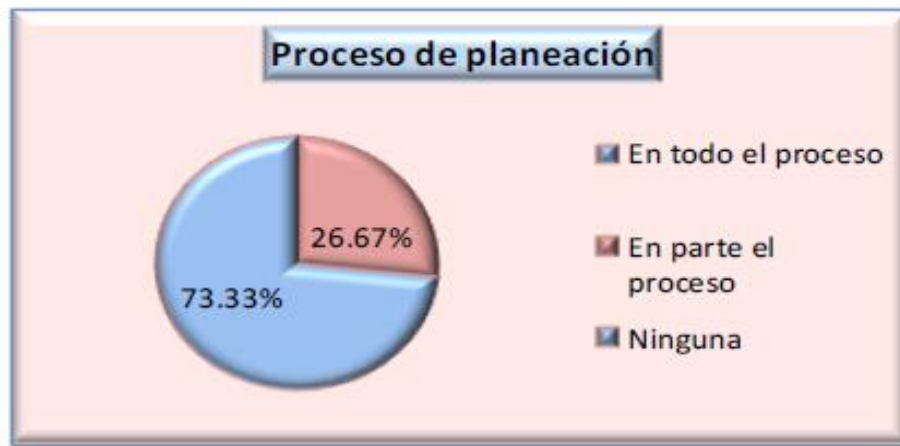
### Analisis e interpretación

En vista de la pregunta los resultados demuestran: 100% no son tomados en cuenta. “La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro)”. Se considera que COPROBAS debe de tener alternativas de soluciones, tomando en cuenta la opinión de sus trabajadores, de tal manera que ellos puedan sentirse parte de las decisiones de la empresa.

**Tabla N° 05:** Participación en la preparación del presupuesto de la empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Participación en el proceso de planeación	N°	%
En todo el proceso	0	0.0%
En parte del proceso	4	26.6%
Ninguna	11	73.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 05:** Diagrama de barras de la participación en el proceso de planeación de la empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Analisis e interpretación

Con respecto a la pregunta: El 73.33% respondieron que en ningún momento se les dio participe al presupuesto de la empresa, en cambio del 26.67% si afirma que se les toma en parte de preparación del presupuesto. COPROBAS, debe considerar siempre la participación de los trabajadores, ya que al contar con ellos, están dando credibilidad de nuevas alternativas y soluciones, ellos son los que están al frente de la empresa y tienen de su conocimiento de las necesidades que genera la área asignada de la empresa, a veces la empresa lo hacen de manera de ajuste de presupuesto el hecho de no tomar en cuenta la opinión de sus empleados, pero no



comprende que a través de esta pueden haber mejoras de producción tanto laboral como en el producto en que ellos.

**Tabla N° 06:** Están bien definidas las áreas de trabajo de su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Definición de las áreas de trabajo	N°	%
Totalmente de acuerdo	5	33.3%
Muy de acuerdo	4	26.6%
De acuerdo	6	40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 06:** Diagrama de sectores de las áreas bien definidas de trabajo de su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

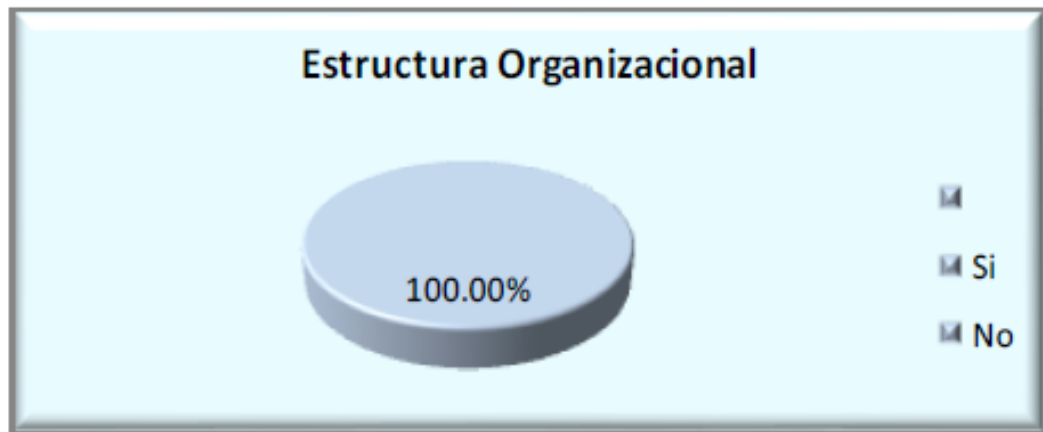
### Analisis e interpretación

Conforme a la pregunta: nos indica que 40.0 % se encuentra en de acuerdo, 33.33% totalmente de acuerdo y 26.67% muy de acuerdo. Con esto nos lleva a comprender más detallado en si lo que se considera motivación labora. El Gerente de la Empresa COPROBAS, define la motivación como una necesidad ya sea consciente o inconscientemente experimentadas, un individuo no motivado, no podrá ejercer con esa actitud sus funciones en cualquier área de una Empresa.

**Tabla N° 07:** Conoce el organigrama de su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Conoce el organigrama de su empresa	N°	%
Si	0	0.0%
No	15	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 07:** Diagrama de sectores del conocimiento del organigrama de su empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

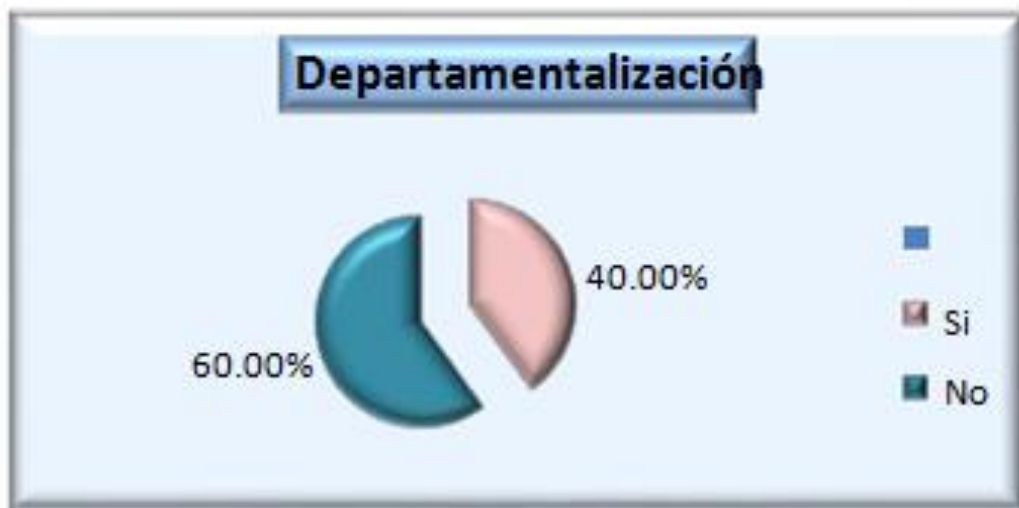
### Analisis e interpretación

En relación a la pregunta: observamos que 100% de los trabajadores desconoce el Organigrama de la empresa. En cuanto al organigrama el Gerente de COPROBAS, nos detalla su opinión sobre la importancia de este, en el cual abordo lo siguiente: El organigrama es de gran importancia en las empresas para describir el nivel de autoridad que posee cada órgano directivo, en su área, que a su vez no posee la empresa.

**Tabla N° 08:** La función que realiza en la empresa, es la más adecuada; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Función que realiza	N°	%
Si	6	40.0%
No	9	60.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 08:** Diagrama de sectores de la función que realiza en la empresa, es la más adecuada; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

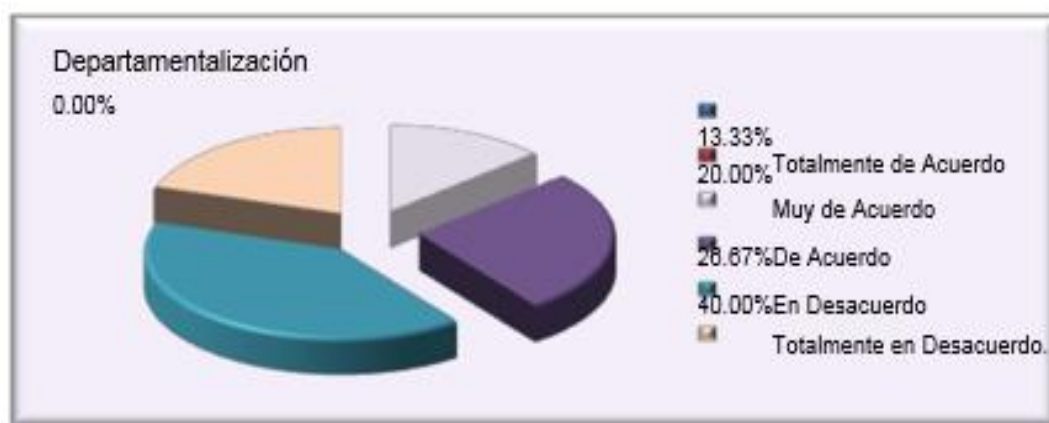
### Analisis e interpretación

De acuerdo al resultado: un 60% están en desacuerdo sobre la función que realiza en la empresa, mientras que la otra parte 40% se encuentra en conformidad de su función, lo que indica que su mayoría tiene un grado des motivacional, a lo que conlleva a una deficiencia laboral de la empresa. Por otra parte, el gerente reafirma que existe una preocupación, ya que el trabajador no está cumpliendo con sus metas establecida en cuanto al área en el que se ubica.

**Tabla N° 09:** La definición de las áreas de trabajo de su empresa, son las más adecuada; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Definición de las áreas de trabajo	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	13.3%
Muy de acuerdo	3	20.0%
De acuerdo	4	28.6%
En desacuerdo	6	40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 09:** Diagrama de sectores de la definición de las áreas de trabajo de su empresa, son las más adecuada; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Analisis e interpretación

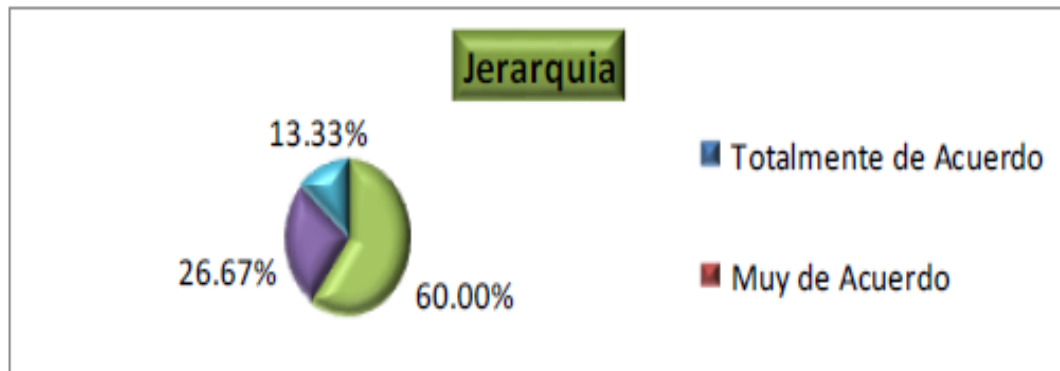
En conformidad a la pregunta: se obtuvo que 40.0% de los trabajadores encuestado de la empresa están en desacuerdo con el área de trabajo donde ellos operan, 26.6% están de acuerdo, 20.0% Totalmente en desacuerdo y 13.3% están definido, lo que se califica en estar muy de acuerdo, siendo esto un total de 60% inconforme, lo que refleja a ver una desmotivación. Se Considera que es necesario hacer correcciones, ya que los problemas se pueden ir aumentando, si hay un sin número de

desacuerdo es porque no se está realizando un buen funcionamiento en los procesos Administrativos y esto conlleva a un entorpecimiento de la COPROBAS, por falta de una reorganización. Pero en la gráfica anterior se refirió al punto que el Gerente retoma para encontrar una salida a esta inconformidad, de manera que el trabajador pueda tener un grado de satisfacción en el trabajo que brinda a la empresa.

**Tabla N° 10:** La definición de los niveles de jerarquía de la empresa son las más adecuadas; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Definición de los niveles de jerarquía	N°	%
Totalmente de acuerdo	2	13.3%
Muy de acuerdo	4	26.6%
Desacuerdo	9	60.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.



**Figura N° 10:** Diagrama de sectores de la definición de los niveles de jerarquía de la empresa son las más adecuadas; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Analisis e interpretación

Con forme a la pregunta: Los resultados representan 60% están en desacuerdo, 26.67% estuvo muy de acuerdo y 13.33% totalmente en desacuerdo. Conforme a los antes descrito, se considera que se debe de retomar con mucha importancia la validez de un organigrama bien definido los niveles jerárquicos de la empresa, resultando así una mejor coordinación en cada puesto de trabajo y debe a la vez considerarse de inmediato un buen manejo de los procesos administrativos, conforme al Organigrama, según el gerente se ha tomado la decisión de retomar los puentes de cada opinión del personal, a como se describió anteriormente,

retomando sus conocimientos y niveles de experiencia y así plasmarlos en el futuro Organigrama de la empresa.

**Tabla N° 11:** El grado de coordinación con sus compañeros de trabajo; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

<b>Coordinación con sus compañeros</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy buena	6	40.0%
Regular	2	13.3%
Buena	3	20.0%
Deficiente	4	26.6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Coordinación



**Figura N° 11:** Diagrama de sectores del grado de coordinación con sus compañeros de trabajo; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Análisis e interpretación

En vista a la pregunta: ¿Cómo considera el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo? Según la encuesta realizada a los trabajadores de COPROBAS, dio como resultado los siguientes valores: 40% muy buena, 13.3% Regular, 26.7% Deficiente y 20.0% Buena, lo que indica que 60% presenta un grado de coordinación en ámbito laboral, tienen buenas

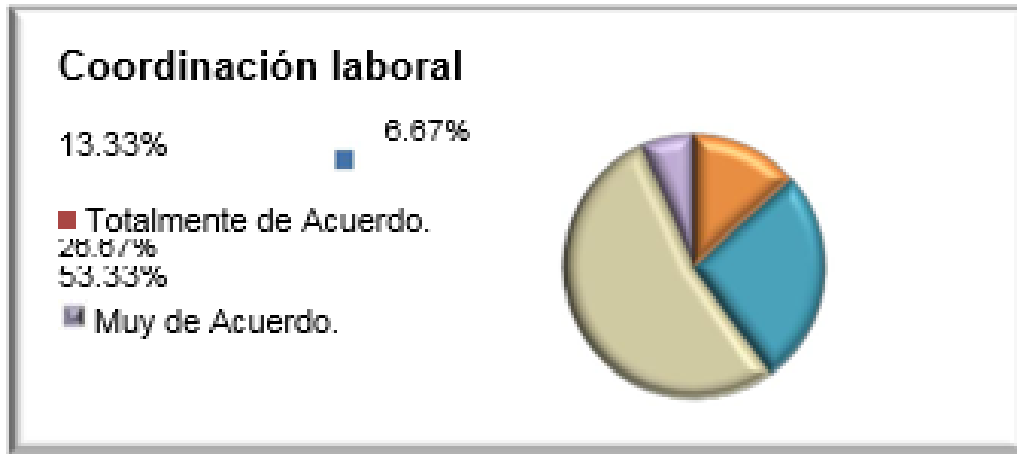
relaciones en las que indica que pueden trabajar en Equipo. Conforme a lo establecido, el trabajo en equipo su mayor clave es saberlo coordinar ya que todos como tal deben colaborar para poder cumplir con lo que se quiera establecer en COPROBAS, todo esto lleva a una buena coordinación, si el gerente está dispuesto a llevar un mejor funcionamiento a como lo planteo anteriormente, se encontrara con soluciones que irán mejorando cada vez más la situación de la empresa, el ser humano por naturaleza es un ser gregario, diciéndolo de otra manera siempre está buscando grupos con los cuales compartir diferentes ideas, motivos, ya sea entre familiares, amigos, y cuando no en el trabajo, lo importante es siempre estar en coordinación.

**Tabla N° 12:** Existe coordinación entre su área de Trabajo y las otras; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

<b>Coordinación con sus compañeros</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
De acuerdo	8	53.3%
Desacuerdo	4	26.6%
Totalmente de acuerdo	2	13.3%
Muy de acuerdo	1	6.6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.





**Figura N° 12:** Diagrama de sectores de la existencia de coordinación entre su área de Trabajo y las otras; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### **Análisis e interpretación**

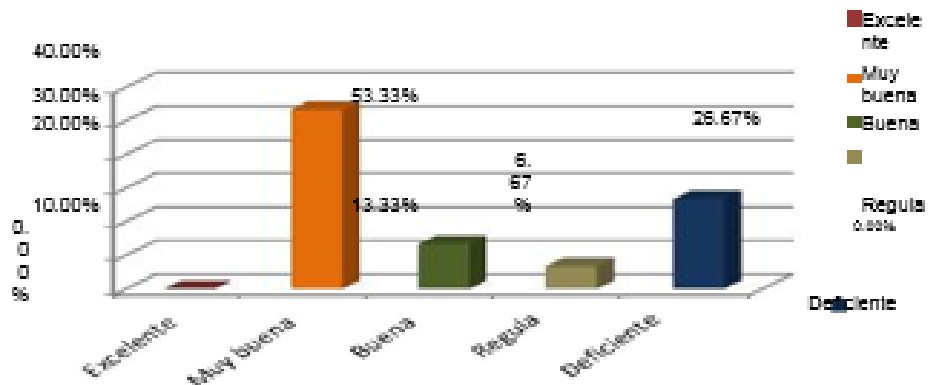
Con respecto a la pregunta: El 53.33% Están de acuerdo con la coordinación con otras áreas, 26.67% están en Desacuerdo, 13.33% totalmente de acuerdo y 6.67% Muy de acuerdo, con lo que indica que solo 13.33% del total, estas no se coordinan con las demás áreas de trabajo. Deben ser vigilantes de todas las tareas, independientemente de su complejidad, demostrando habilidad para estimular a los colaboradores para el alcance de las metas de la organización, a la vez que es recto ante la identificación de los errores y empático ante las posibles problemáticas que aquejen a sus subordinado, Es clave el fortalecimiento de la interrelación coordinador y colaborador, resaltando la importancia del trabajo en equipo, lo que aumenta tanto la motivación como las satisfacciones laborales de sus miembros.

**Tabla N° 13:** La comunicación de la Empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

Comunicación de la Empresa	N°	%
Muy buena	8	53.3%
Deficiente	4	26.6%
Buena	2	13.3%
Regular	1	6.6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Dirección



**Figura N° 13:** Diagrama de barras de la comunicación de la Empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

### Análisis e interpretación

En relación de la pregunta: El 53.33% los trabajadores indicaron como una comunicación Muy buena, el 26.67% Deficiente, el 13.33% lo clasifica como buena y el 6.67% lo clasifica como Regular. La dirección o, mejor dicho, quien hace la función directiva, requiere manejar hábilmente la comunicación Organizacional. Muchas órdenes y decisiones.

**Tabla N° 14:** La comunicación de la Empresa; según los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

<b>Comunicación de la Empresa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy buena	8	53.3%
Deficiente	4	26.6%
Buena	2	13.3%
Regular	1	6.6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre Proceso administrativo y Gestión empresarial aplicado a los trabajadores de la E.I.R.L COPROBAS, Huánuco, 2018.

## CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que:

1.- El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de COPROBAS, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

2.- Se realizó una valoración en cuanto a los procesos administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en COPROBAS, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

3.- Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa

4.- Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores.

## RECOMENDACIONES

Una vez formuladas las conclusiones derivadas, del análisis y discusión de los resultados, se emiten las siguientes recomendaciones:

1.-Informar a la Administración y alta gerencia de la empresa, los resultados obtenidos en esta investigación, para que, al conocer de manera objetiva, la realidad evaluada y puedan asumir las acciones que consideran más convenientes al respecto.

2.-Se recomienda capacitar a la empresa que pueda ayudar a modernizarla, bajo los siguientes parámetros realizando un Diagnóstico de la empresa en todas sus áreas de manera que implemente el fortalecimiento cada área sobre el rol que se le implemente.

3.-Capacitar a la gerencia y mandos medios en liderazgo efectivo, estableciendo indicadores claves del éxito con los equipos de trabajos y sus líderes.

Elaborar un plan estratégico y son los que lo hacen realidad, de allí la necesidad de bajar un plan aún hasta el nivel operativo, creando una cultura empresarial basada en los valores de competencia que más lo represente.

4.-Formulación clara de los objetivos y metas empresariales, bajo un liderazgo participativo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ackoff, R. (2002). *El Paradigma de Ackoff: Una Administración Sistemica*. Mexico: Limusa.
2. Alfonso Terlizzi, M. (2013). *El Método RESE*. Bogota: Gran Aldea Editores.
3. Departamento de Economía "Universidad de Yale". (2007). "Cadena Causal entre Desarrollo Humano y Crecimiento Económico". *Latinoamericana de Desarrollo Humano*, 3-4.
4. Di Meglio, M., & Harispe, A. (2014). Estrategias institucionales de "vinculación universitaria" orientadas al desarrollo. *Interacciones*, 13-15.
5. Fischer, S., Dornbusch, R., & Schmal, R. (1995). *"Economía"*. Roma: Hoepli.
6. Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. Mexico: Edicion Norma.
7. Proyecto /Perú Prodescentralización y presidencia del consejo de ministros. (2011). *Desarrollo económico, regional y local*. Lima: Neva Studio S.A.C.
8. Reyes, G. E. (2012). *Proyecto de Investigación "Gestión Empresarial y Desarrollo"*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
9. Senge, P. (1990). *"La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización"*. Bolivar: Grupo Editorial Universitario.
10. Senge, P. (2012). *"La revolución necesaria"*. Bogota: Grupo Editorial Norma.

11. Universidad del Zulia-Venezuela. (2009). "Desafíos macroeconómicos y desarrollo: Consideraciones desde América Latina". *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 14-16.



56

## ANEXOS

### ANEXO 01



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Proceso administrativo y gestión empresarial de la E.I.R.L. COPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016”

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016.

**INVESTIGADOR:** Angeles Rojas, Jorge Luis

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2018.





ANEXO 02  
GUIA DE ENTREVISTA



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Proceso administrativo y gestión empresarial de la E.I.R.L. COPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016”

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016.

**INVESTIGADOR:** Angeles Rojas, Jorge Luis

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario, este cuestionario es anónimo. Sin embargo, con fines estadísticos se requiere algunos datos sociodemográficos. Gracias por su valiosa colaboración.

**I. Datos Generales**

✚ Edad: \_\_\_\_\_

✚ Sexo:  
a) Masculino  
b) Femenino

✚ Estado Civil:  
a) Soltero (a)  
b) Conviviente  
c) Casado (a)  
d) Divorciado (a)  
e) Viudo (a)

✚ Grado de instruccion:  
a) Analfabeto (a)  
b) Primaria  
c) Secundaria  
d) Superior



## ANEXO 03

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN



ID: \_\_\_\_\_






FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “Proceso administrativo y gestión empresarial de la E.I.R.L. COPROBAS en la ciudad de Lima el año 2016”

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la gestión empresarial en el proceso administrativo de la “E. I. R. L COPROBAS”, en Lima, el 2016.

**INVESTIGADOR:** Angeles Rojas, Jorge Luis

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones acerca de la calidad de atención. Por favor, indique cuánto se ajusta cada una de ellas a la calidad de atención que usted recibe en el servicio de emergencia.

- |   |    |
|---|----|
|  Completo desacuerdo | =1 |
|  Desacuerdo          | =2 |
|  Casi de acuerdo    | =3 |
|  De acuerdo        | =4 |
|  Muy de acuerdo    | =5 |

## PROCESO ADMINISTRATIVO:

**¿Tiene Ud. Conocimiento de los planes que se preparan en la Empresa?**

a) Si.

b) No.

**Qué Importancia le concede Ud. a la planeación en su empresa?**

a) Totalmente Importante

b) Muy importante.

c) Importante.

d) Poco importante.

e) Nada importante.

**Que tipos de Planes se elaboran en su Empresa?**

TIPO DE PLAN	SI	NO
Misión y Visión		
Planeación Estratégica		
Planeación Operativa		
Políticas		
Procedimientos		
Presupuestos.		

**Cuál es su Participación en el Proceso de Planeación de la Empresa?**

En todo el Proceso:  En parte del Proceso:  Ninguna:

**Cuál es su Participación en la preparación del presupuesto de la Empresa**

En todo el Proceso:  En parte del Proceso:  Ninguna:

**Conoce el Organigrama de su Empresa?**

a) Si.

b) No.

**Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?**

- ) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo.

**Cree Ud. que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?**

- a) Si.
- b) No.

**Considera Ud. que están bien definidas las Áreas de Trabajo de su Empresa?**

- ) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo

**Considera Ud. que están bien definidas los niveles de Jerarquía su Empresa?**

- ) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo

**Como considera el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

**Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?**

- a) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo.

**Como considera la Comunicación en la Empresa?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

**Se Siente motivado de ser un colaborador en la Empresa?**

- a) Si.
- b) No.

Considera Ud. Que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Empresa?

- ) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo.

Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- a) Buena
- b) Regular
- c) Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760 - Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el jirón Puno N° 248 Cercado de Lima, local del IDES Markayachay, siendo las **10:00h.**, del día sábado **24.FEB.2018**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Abner FONSECA LIVIAS	Presidente
Mg. Jorge Enrique ANGELES ROMERO	Secretario
Mg. Jorge GARCIA PERALTA	Vocal

Asesor de Tesis, Dr. Tito MONTOYA ARENAZA (Resolución N° 01917-2017-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Empresarial, Don, Jorge Luis ANGELES ROJAS.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL DE LA E.I.R.L COPROBAS EN LA CIUDAD DE LIMA EL AÑO 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación el aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- i) Presentación personal.
- j) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- k) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- l) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciséis (16)

Equivalente a Aprobado por lo que se recomienda .....  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Lima, siendo las 11:10 horas del 24 de febrero de 2018.

.....  
PRESIDENTE

DNI N° 72412206

.....  
SECRETARIO

DNI N° 08257170

.....  
VOCAL

DNI N° 02406261

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO**

**1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)**

Apellidos y Nombres: **ANGELES ROJAS, Jorge Luis**

DNI: 07915971

Correo electrónico: **jlangelesro@gmail.com**

Teléfonos Casa: Celular: 992418247 Oficina \_\_\_\_\_

**2. IDENTIFICACION DE LA TESIS**

<b>Posgrado</b>	
Maestría:	<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>
Mención:	_____

**Grado Académico obtenido: MAESTRO**

**Título de la tesis:**

**"PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA E.I.R.L. COPROBAS EN LA CIUDAD DE LIMA EL AÑO 2016"**

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año      ( ) 2 años      ( ) 3 años      ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 19-03-2019

**Firma del autor**