

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

**"PROCESOS ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN  
EMPRESARIAL EN LA FERRETERÍA "BAILÓN" PUENTE  
PIEDRA – LIMA 2019".**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO(A) EN  
ADMINISTRACIÓN**

**TESISTAS:**

ANA CRISTINA BAILÓN NUÑEZ

MARCOS MOISÉS LUCIANO FALCÓN

RAMÓN VALVERDE MIRAVAL

**ASESOR:**

Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA

**HUÁNUCO – PERU**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A mi venerada madre por ser germen de mi motivación, por hacerme sentir una persona excelente, por darme su afecto y apoyo de siempre.

***Bailón Núñez, Ana Cristina.***

Esencialmente a mi madrecita que ha sido un cimiento primordial en toda mi carrera profesional, por darme buenos consejos, oportunidad y todo apoyo para lograrlo.

***Luciano Falcón, Marcos Moisés.***

A mi madre, por brindarme lo mejor en toda mi vida, especialmente por su constante apoyo en la universidad, todo esto se lo debo a ella

A mis familiares, por haber promovido en mí esa aspiración de progreso, éxito y el deseo incasable de salir adelante en la vida.

***Valverde Miraval, Ramón.***

## AGRADECIMIENTO

Por el apoyo que hemos recibido durante todo nuestro proceso formativo dentro y fuera de la universidad, se expresan las muestras de aprecio:

- A Dios, padre por darnos la fuerza espiritual para seguir adelante; y más aún en este escenario de crisis de salud pública.
- A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que por medio de ello el estado aportó en el mayor nivel de financiamiento para nuestra formación profesional.
- A la decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Melida Sara Rivero Lazo, por liderar los cambios formativos dentro de la facultad.
- A los catedráticos de la Facultad de Ciencias Administrativas, por su aporte significativo en la mejora de la calidad profesional de los egresados de esta carrera.
- A la gerente de la “Ferretería Bailón”, por darnos las facilidades para poder desarrollar el trabajo de recojo de la información ya sea a los responsables de la ferretería y a sus clientes.

**Los tesisistas**

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019. **“Material y métodos”**. Fue un estudio descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. La muestra la conformaron 20 trabajadores de la empresa en estudio, al cual se aplicaron tres cuestionarios previo consentimiento informado. Se aplicó un análisis descriptivo, comprobando la hipótesis mediante la prueba de Correlación de Pearson a un nivel de confianza 95%, apoyado en el SPSS V21. **“Resultados”** Se recogió los datos, se tabularon y se dieron a conocer en el análisis descriptivo respecto al nivel de aplicación de los Procesos Administrativos se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, asimismo, respecto al nivel de gestión empresarial un 50% (10) manifestaron en un nivel bueno. **Conclusiones**. Al analizar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial se observó una correlación de Pearson ( $r=0,947$ ); con un nivel de significancia de ( $p=0,000$ ), concluyendo que los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019 y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave.** *Procesos administrativos, Gestión empresarial, Planificación, Organización, Dirección, Control.*

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between administrative processes and business management in the Hardware Store "Bailón" Puente Piedra - Lima 2019. Material and methods. It was a descriptive correlational study with a quantitative approach, with a non-experimental design. The sample was made up of 20 workers from the company under study, to which three questionnaires were applied with prior informed consent. A descriptive analysis was applied, checking the hypothesis using the Pearson Correlation test at a 95% confidence level, supported by the SPSS V21. Results. The data was collected, tabulated and made known in the descriptive analysis regarding the level of application of the Administrative Processes, it was evidenced that 60% (12) of the workers stated that it is at a good level, also with respect to the business management level 50% (10) manifested at a good level. Conclusions. When analyzing the relationship between administrative processes and business management, a Pearson correlation was observed ( $r = 0.947$ ); with a significance level of ( $p = 0.000$ ), concluding that the administrative processes do have a significant relationship with business management in the Hardware Store "Bailón" Puente Piedra - Lima 2019 and the null hypothesis is rejected.

**Keywords.** *Administrative processes, Business management, Planning, Organization, Direction, Control.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Fundamentación del problema de investigación .....	13
1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos ..	16
1.3. Formulación del objetivos generales y específicos .....	17
1.4. Justificación .....	17
1.5. Limitaciones .....	18
1.6. Formulación de hipótesis generales y específica .....	18
1.7. Variables .....	20
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables .....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1 Antecedentes .....	23
2.2 Bases teóricas .....	28
2.3 Bases conceptuales .....	43
2.4 Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas.	46
CAPÍTULO III. METODOLÓGIA .....	48
3.1 Ámbito .....	48
3.2 Población .....	49
3.3 Muestra .....	49
3.4 Nivel y tipo de estudio .....	49
3.5 Diseño de investigación .....	50
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos .....	51
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento .....	51
3.8 Procedimiento .....	52
3.9 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos .....	53
3.10 Consideraciones éticas .....	54
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	55
4.1 Análisis descriptivo .....	55
4.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis .....	65
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN .....	70

CONCLUSIONES .....	73
SUGERENCIAS.....	75
REFERENCIAS .....	77
ANEXOS.....	81

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Características generales de los trabajadores de la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019. ....	55
Tabla 2. Nivel de aplicación de los Procesos Administrativos en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	56
Tabla 3. Nivel de Planificación en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	57
Tabla 4. Nivel de Organización en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	58
Tabla 5. Nivel de Dirección en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019 .....	59
Tabla 6. Nivel de Control en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019 .....	60
Tabla 7. Nivel de Gestión Empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019 .....	61
Tabla 8. Nivel de aplicación de la Gestión Estratégica en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019 .....	62
Tabla 9. Nivel de aplicación de la Gestión Financiera en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019 .....	63
Tabla 10. Nivel de aplicación de la Gestión del Talento Humano en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019 .....	64
Tabla 11. Correlación de Pearson entre los Procesos Administrativos con la Gestión Empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019... ..	65
Tabla 12. Correlación de Pearson entre la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	66



Tabla 13. Correlación de Pearson entre la organización con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	67
Tabla 14. Correlación de Pearson entre la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019. ....	68
Tabla 15. Correlación de Pearson entre el control con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019. ....	69

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1.	Nivel de aplicación de los Procesos Administrativos en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	56
Figura 2.	Nivel de Planificación en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	57
Figura 3.	Nivel de Organización en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	58
Figura 4.	Nivel de Dirección en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	59
Figura 5.	Nivel de Control en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	60
Figura 6.	Nivel de aplicación de Gestión Empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019. ....	61
Figura 7.	Nivel de aplicación de la Gestión Estratégica en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	62
Figura 8.	Nivel de aplicación de la Gestión Financiera en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	63
Figura 9.	Nivel de aplicación de la Gestión del Talento Humano en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.....	64

## INTRODUCCIÓN

La administración es una de las ciencias que más utilidad práctica prestan a la humanidad, a las empresas y a la sociedad en su conjunto. La teoría administrativa muestra como las organizaciones haciendo uso correcto de los procesos y procedimientos administrativos aumentan sus posibilidades de éxito. La presente tesis se inscribe dentro de la perspectiva de demostrar que los procesos administrativos tienen relación con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón.

La investigación realizada es de tipo no experimental, la población objeto de estudio la conformaron 18 trabajadores de la ferretería en estudio.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I, se describe el problema de investigación, la cual comprende la fundamentación del problema, el problema, los objetivos, justificación, limitaciones, formulación de hipótesis, variables y definición teórica y operacionalización de variables.

En el capítulo II, se exhibe el marco teórico, el cual a su vez comprende: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases conceptuales y bases filosóficas de las variables implicadas.

En el capítulo III, se evidencia el ámbito de estudio, población, muestra, nivel de estudio, tipo de estudio, diseño de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento, tabulación, análisis de datos y consideraciones éticas.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación, con su respectivo análisis e interpretación; además, se muestra la discusión de los resultados y el aporte de la investigación.

En el capítulo V, se evidencia la discusión de resultados por cada variable de estudio.

Finalmente, se presentan: las conclusiones, sugerencias, referencias y los anexos.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del problema de investigación**

“El surgimiento o evolución de las empresas y organizaciones, hace que con el pasar del tiempo evolucionen; no solo en su organización y administración, sino también en la manera de gestionar su nivel organizativo, el capital humano, estratégicas y económica” (González & Morales, 2020).

“En la actualidad los mercados se caracterizan por un alta demanda competitiva, esto debido a que los clientes buscan satisfacer sus necesidades de mejor forma, para ello las organizaciones deben innovar, adaptarse y transformarse para evitar desaparecer con el tiempo”; el solo trabajo empírico y la experiencia en la actualidad no basta; “Para crear valor y ventajas competitivas, que sean el as bajo la manga en un largo plazo, la planeación y los objetivos son parte importante del proceso de cambio y esto es lo que se busca implementar con esta investigación” (Burgos & Cervera, 2017, p. 10)

“La estructura organizacional y el organigrama, son herramientas que definen las funciones de cada integrante dentro de la organización, así como la relación entre los departamentos”. “La planificación de la estructura asegura la correcta utilización de los recursos humanos y materiales dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual” (Tituaña, 2015, p. 7)

“Las empresas en general requieren de una buena estructura organizacional para crecer y ser rentables. El diseño de una buena

estructura organizacional promueve el éxito y ayuda a gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa". "La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual de la compañía". "También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa" (Tituaña, 2015, p. 13)

"Asimismo, en la actualidad, dados los cambios en el entorno, las decisiones deben realizarse en espacios de tiempo muy cortos, en algunas ocasiones incluso de manera inmediata". "Esto hace que las posibilidades para tomar una decisión, desde los parámetros de lo racional, se vean cada vez más reducidas". "En efecto, muchas de las decisiones organizacionales en la actualidad son tomadas con información parcial, proyecciones incompletas y con un alto grado de incertidumbre". (Medrano, 2017, p. 15)

La Ferretería "Bailón" es una empresa dedicada a la venta al por mayor de materiales de construcción, de artículos de ferretería, pinturas, y productos de vidrio en comercio especializado. Esta ferretería está conformada por personas afines al campo de la construcción, y a la vez una empresa que está conformada por capital aportado por fuentes familiares, con el objetivo de generar actividades económicas, según las necesidades que dan comienzo a su creación, y las cuales se pretende satisfacer las necesidades de los consumidores con referente al sector de la construcción.

Esta empresa está situada en el distrito de Puente Piedra, y lo preponderante dentro del análisis empresarial radica en que la ciudad de Lima como cualquier otra ciudad ha crecido a nivel demográfico y por consiguiente los conos de Lima se han ido poblando y por consiguiente las familias necesitan invertir en vivienda y en construcción. El escenario descrito genera la importancia de esta actividad empresarial y ello genera también que surjan nuevos competidores. Por esta situación es sumamente urgente la aplicación adecuada de los procesos administrativos en la empresa Ferretera "Bailón E.I.R.L".

Desde esa perspectiva es fundamental la aplicación adecuada del proceso administrativo, debido a que la empresa Ferretera "Bailón E.I.R.L" lo vienen aplicando de manera empírica. Algunas deficiencias que surge en la empresa, es la falta de un adecuado documento de planeación, elaborar y asignar adecuados niveles jerárquicos, con sus respectivas funciones dentro de la empresa, el personal que interactúa con los clientes recibe poca capacitación generalmente reciben inducciones por los dueños de la empresa, la comunicación del personal con los directivos de la empresa no es muy fluida, los reconocimientos por las actividades realizadas periódicamente de parte de los directivos de la empresa es mínima, las reuniones son escasas.

Respecto a la gestión empresarial, no se sigue un adecuado proceso para la contratación del personal, no existe una toma de decisiones adecuada respecto a la gestión financiera, ya que no se realiza un previo análisis de la información financiera.

Este escenario se podrá revertir con una aplicación adecuada del proceso administrativo con el fin de generar una mejor “planificación, organización, dirección y control” permitiéndole obtener los objetivos organizacionales.

Por la situación planteada, se usa la presente investigación que pretende determinar la relación entre el proceso administrativo con la gestión empresarial, percibida por el personal de la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

## **1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Están relacionadas la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?
- ¿Están relacionadas la organización con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?
- ¿Están relacionadas la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?
- ¿Están relacionadas el control con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?



### **1.3. Formulación del objetivos generales y específicos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.
- Determinar la relación que existe entre la organización con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.
- Determinar la relación que existe entre la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.
- Determinar la relación que existe entre el control con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

### **1.4. Justificación**

#### **Teórica**

El presente trabajo de investigación tuvo una preponderancia muy significativa ya que se relacionó el procedimiento administrativo y la gestión netamente empresarial ya que las empresas sean cual fueran su naturaleza en el mercado siempre se van a desenvolver de la mejor manera y en especial cuando se pone en práctica los conocimientos elementales de la planificación, de la organización, de

la dirección y el control. Todo ello enrumba a que los responsables de esta ferretería apliquen de la mejor manera la gestión empresarial, con el logro de los objetivos organizacionales.

### **Metodológica**

El presente estudio servirá como fuente de información para diseñar futuros estudios relacionados al tema de investigación.

### **Práctico**

Por esta razón, con la presente investigación se pretende diagnosticar la adecuada aplicación del proceso administrativo con el fin de efectuar un análisis que permita al nivel directivo para un mejor desenvolvimiento en el entorno empresarial.

## **1.5. Limitaciones**

No se tuvo ninguna limitación con respecto a la formulación ni en la ejecución de la tesis. Más por el contrario la ejecución del proyecto fue factible porque se contó con el tiempo suficiente y los recursos propios, además se tuvo acceso a la información directa con el Gerente de la empresa, así mismo permitió explicar de manera sencilla sobre los procesos administrativos y la gestión empresarial.

## **1.6. Formulación de hipótesis generales y específica**

### **1.6.1 Hipótesis general**

H0: Los procesos administrativos no tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

Ha: Los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

H<sub>0</sub>1: La planificación no tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>i</sub>1: La planificación sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>0</sub>2: La organización no tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>i</sub>2: La organización sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>0</sub>3: La dirección no tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>i</sub>3: La dirección sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>0</sub>4: El control no tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

H<sub>4</sub>: El control sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

### **1.7. Variables**

**Variable independiente:**

Proceso Administrativo

**Variable dependiente:**

Gestión Empresarial

### **1.8. Definición teórica y operacionalización de variables**

**Proceso administrativo**

Maikari (2012 citado en Trigoso & Ayllón, 2019), “considera que el proceso administrativo son fases que seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en las necesidades de la empresa que permiten elaborar un plan maestro con las acciones que se debe realizar”.

“También al conjunto de fases o etapas continuadas mediante los cuales se desarrolla la administración, se clasifican en: Planeación, organización, dirección y control”. (p.24)

**Gestión empresarial**

“Es una actividad empresarial que, a través de ejecutivos como gerentes, supervisores, directores, consultores, etc. El objetivo primordial de la gestión empresarial es lograr la mayor productividad y esto nos conduce a mejorar el nivel de competitividad en nuestro sector”.(Cruz, 2019, p. 48)

## Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala de medición
<b>Variable independiente</b>				
<b>Proceso administrativo</b>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Cronograma de actividades</li> </ul>	Bueno: 21 - 30 Regular: 10 – 20 Deficiente: < 10	Ordinal
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Distribución del trabajo</li> </ul>	Bueno: 21 - 30 Regular: 10 – 20 Deficiente: < 10	Ordinal
	<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Dirigir actividades</li> </ul>	Bueno: 17 - 25 Regular: 8 – 16 Deficiente: <8	Ordinal
	<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones periódicas</li> <li>• Normas y políticas de control</li> </ul>	Bueno: 15 - 20 Regular: 7 – 14 Deficiente: <7	Ordinal
<b>Variable Dependiente</b>				
<b>Gestión empresarial</b>	Nivel de gestión empresarial	Nivel de aplicación de gestión empresarial	Bueno: 51 - 75 Regular: 25 – 50 Deficiente: < 25	Ordinal
	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso gerencial</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	Bueno: 17- 25 Regular: 8–16 Deficiente: <8	Ordinal
	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros</li> <li>• Presupuestos proyectados</li> </ul>	Bueno: 21-30 Regular: 10 – 20	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos financieros</li> </ul>	Deficiente: < 10	
	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal capacitado</li> <li>• Selección del personal.</li> </ul>	Bueno: 15-20 Regular: 7- 14 Deficiente: <7	Ordinal
<b>Variable de Caracterización</b>				
<b>Características demográficas</b>	Género	Rasgos sexuales	Masculino Femenino	Nominal
	Edad	Rango de edad	18 – 20 años 21 – 24 años >24 años	Ordinal
	Estado civil	Documento de identidad	Soltero (a) Casado (a) Conviviente (a)	Nominal
<b>Características laborales</b>	Tiempos de servicio en la empresa	Rango de años de servicio	Menos de un año <1 año. 1-2 años. >2 años	Nominal
	Aspectos económicos	Escala remunerativa	930-1500 soles 1501-2000 soles >2000 soles	Nominal

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### Internacional

Grisales, Muñoz, & Muñoz (2013, citado en **Burgos & Cervera, 2017**) en su artículo científico:

“Aplicación del proceso administrativo en confecciones Fraga”

– Colombia, cuyo objetivo general fue describir la forma de aplicación del proceso administrativo en confecciones Fraga en cada una de sus funciones, para dicha investigación se utilizó un estudio descriptivo de naturaleza cualitativa no cuantificada, empleando un método deductivo, en la cual los autores concluyen que Fraga no posee una estructura organizacional centralizada debido a que todas las decisiones las toma el gerente por ser a la vez el dueño, pero este a su vez no posee formación académica especializada en planeación industrial.

“por lo cual las técnicas de planeación se desarrollan empíricamente y de manera precaria, esto se puede evidenciar en la deficiente estructuración en el organigrama que no posee los cuatro tipos y niveles requeridos en la estructuración de toda empresa”

“Además la empresa no posee un sistema de costos adecuado ya para calcular el costo y el precio del producto lo hacen empíricamente, no mediante el sistema de costos por procesos, que sería lo más recomendable”,

“sin embargo sí controla permanentemente los procesos productivos en términos de tiempo y sobre los costos y utilidades, pero no utiliza indicadores de gestión”.

“A pesar de estos aspectos negativos la empresa no fue afectada debido a que el nicho que se enfoca es muy específico y especializado, hay muy pocas empresas que se dedican a atender al tipo de clientes de esta organización” (p.24)

Por otra parte, **López (2013)** citado en Trigos & Ayllón, (2019), realizó la investigación con el objetivo de analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas, a través de encuestas y entrevistas al personal, para conocer la situación actual del negocio y su posición en el mercado competitivo. El estudio concluyó en los siguientes:

- “En MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente (p.18)”
- “Los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente (p. 18)”
- “Presenta inadecuada estructura organizacional, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar actividades. (p.18)”
- “La entrega de incentivos como medio motivador no es equitativa, un grupo se benefician y otros no se esfuerzan por cumplir las actividades asignadas. (p.18)”



## Nacional

En el estudio realizado por **Cruz (2019)**, con el objetivo de determinar “cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019”, concluyeron que:

- Después de realizar la prueba hipótesis general que afirmaba que El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache, se concluye esto en base a las respuestas que si bien es cierto en las empresas ferreteras del distrito de Tocache no se aplica en un 100% el proceso administrativo pero esta aplicación parcial influye en la gestión empresarial de estas empresas. (p.97)
- En cuanto a la etapa de planificación, ésta se aplica de manera muy baja en las empresas ferreteras del distrito de Tocache, lo cual se evidencia en la gestión de la empresa: que si bien cumple con un correcto monitoreo de objetivos (71.5% casi siempre y siempre), sin embargo no se dan a conocer adecuadamente los resultados y debilidades de la gestión (28.6% casi siempre), no se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos (57.2% a veces o casi siempre). (p.97).
- En cuanto a la etapa de organización, esta se aplica de manera parcial, a la etapa de dirección y control esta se aplica de manera positiva.

**Flores (2015)** citado en **Trigoso & Ayllón, (2019)**, realizó la investigación con el objetivo de analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial, concluyendo los siguientes:

- “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 (p.17)”
- “Se concluye que el personal directivo tiene limitados y pobres conocimientos administrativos, la mayoría desarrollan sus actividades en base a sus experiencias y poco compromiso empresarial (p.17)”
- “No existe un buen manejo de los procesos administrativos y no cumplen con el desempeño de sus funciones de manera eficiente (p.17)”

“Asimismo, se rescata la importancia de tener conocimientos y experiencia en la parte administrativa de una empresa, para poder manejar los órganos directivos y evaluar el desempeño de los colaboradores y darse cuenta que cuan motivados realizan sus actividades (p.17)”

En el estudio realizado por **Huamán (2017)**, con el objetivo de analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017, concluyeron en los siguientes:

- “La planificación administrativa, muestra un nivel deficiente, porque en su mayoría las MYPES no cuentan con objetivos y estrategias comerciales que permitan la planificación adecuada de sus actividades de manera progresiva”
- “La organización administrativa, muestra un nivel deficiente, debido a que en su mayoría las MYPES en algunas ocasiones utiliza o suministra eficazmente los recursos materiales físicos y además no cuenta con una organización formalmente adecuada”
- “La dirección administrativa, muestra un nivel regular, porque en pocas veces toman decisiones adecuadas y asimismo en pocas ocasiones se le comunica los colaboradores”
- “El control administrativo, muestra un nivel deficiente, porque no se dispone de documentos de control enfocados a la parte administrativa, contable y de calidad de los diferentes productos que se adquieren y venden continuamente”

### **Local**

En el estudio desarrollado por **Apac (2017)** con el objetivo de determinar la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes en el distrito de Huánuco, 2017, concluyeron los siguiente:

- “Se determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes de la ciudad de Huánuco, esto en base al resultado del cuestionario en general”

“La utilización de métodos, técnicas e instrumentos propios de las ciencias administrativas inciden en la gestión de las Pymes. (p.79)”

- “Existe relación entre la aplicación de las técnicas administrativas y la gestión de las Pymes de la ciudad de Huánuco, se verifico que aquellas empresas utilizan técnicas administrativas tienen una mejor gestión que aquellas empresas que no las utilizan. (p.79)”

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Proceso administrativo**

Bustos (2003) define el proceso administrativo como:

“El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración y forman parte de un proceso integral (Huamán, 2017, p. 18)”

Louffat (2012), respecto al proceso administrativo menciona que “Toda institución, corporación, empresa independientemente de sus características, pequeño, mediano o grande, del sector económico, del tipo de actividad que desempeñen ya sean productivas, comerciales o de servicios generales, sean privadas o públicas, necesitan de la administración para poder desarrollarse”

“Algunas instituciones lo hacen de forma autodidacta, otras de forma técnica, pero no hay duda de que todas necesitan afrontar criterios de administración. (Huamán, 2017, p. 18)”

“Dentro de una empresa, es imprescindible manejarse, a través de un proceso administrativo, como primera fase, encontramos la planificación, aquí, se determina que se va hacer, ya sea a corto o largo plazo”

“La segunda fase, es la organización, es decir, cómo se va hacer”

“La tercera fase, la dirección, en donde se vigila, que se esté llevando a cabo todas las operaciones, y la cuarta fase, el control, en el que se verifica, que todo lo ejecutado este de acuerdo con lo planeado” (Guerrero, 2015, p. 65)

### **Dimensiones del proceso administrativo:**

#### **1. Planificación**

Munch (2010), afirma que:

“Es el proceso por medio del cual se toma una decisión respecto de los objetivos que perseguirá una organización, los recursos que se utilizarán y las políticas a establecer para lograrlos. (Tapia, 2017, p. 23)”

#### **Elementos de la planeación:**

- **Misión:**

“La misión funciona como el propósito que orienta las actividades de la organización y que aglutina los esfuerzos de sus miembros. Sirve para aclarar y comunicar los objetivos de la organización, sus valores

básicos y su estrategia organizacional. Cada organización tiene su misión propia y específica”

“Una misión se puede definir con una declaración formal y escrita, el credo de la organización, de modo que funcione como un recordatorio periódico para que los empleados sepan hacia dónde dirigir los negocios y cómo hacerlo”

Una definición de la misión de la organización debe dar respuesta a tres preguntas básicas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? y ¿por qué lo hacemos? La misión incluye los objetivos esenciales del negocio y, por lo general, tiende al exterior de la empresa, a atender las demandas de la sociedad, del mercado y del cliente. (Chiavenato, 2009, p. 102,103)

- **Visión:**

“La visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio”

“Toda organización debe tener una visión correcta de sí misma, de los recursos que tiene a su disposición, del tipo de relaciones que desea tener con sus clientes y mercados, para la satisfacción de las necesidades y los deseos”

“de cómo alcanzar sus objetivos, de las oportunidades y desafíos que debe enfrentar, de sus principales agentes,

de las fuerzas que la impulsan y de las condiciones en las cuales opera”

“Por lo general, la visión está más bien dirigida hacia aquello que se pretende ser que hacia lo que es hoy”

“Dada esta perspectiva, muchas organizaciones consideran que la visión es el proyecto de lo que les gustaría ser dentro de cierto espacio de tiempo y del camino futuro que pretenden adoptar para llegar ahí”

“El término visión se utiliza para describir un sentido claro de futuro y la comprensión de las acciones necesarias para convertirlo a la brevedad en éxito. (Chiavenato, 2009, p. 108)”

- **Objetivos.**

“Son los resultados que se esperan obtener por la organización en un plazo preestablecido” (Tapia, 2017, p. 24)

- **Políticas.**

Tiene que ver con los lineamientos generales que se observan para tomar decisiones por parte de todos los integrantes de la organización según cada una de sus funciones (Tapia, 2017, p. 24).

- **Estrategias.** Permite alinear los recursos humanos, técnicos y financieros a las condiciones que otorguen mayor ventaja a la organización (Tapia, 2017, p. 24).

## 2. Organización

Robbins y Coulter (2012), la definen como un instrumento del proceso administrativo que posibilita establecer las diferentes actividades a realizar, cómo y quién debe llevarlas a cabo, quién debe informar y en donde se deben tomar las decisiones. (Tapia, 2017, p. 24,25)

### Principios de la Organización

Robbins y Coulter (2012), definen a los principios de la organización como: (Tapia, 2017, p. 25)

- “De la especialización. Permite la división específica de las tareas y del trabajo, promoviendo la eficiencia asignándole una tarea específica y concreta a cada empleado”
- “De la unidad de mando. Debe establecerse la denominación de un solo jefe para cada función, pues los subordinados entorpecerían su trabajo si reciben órdenes distintas para la misma tarea”
- “De la autoridad y responsabilidad. Es importante que se especifique los niveles de responsabilidad que debe tener cada jefe responsable, así como también la autoridad respectiva”
- “De la descripción de funciones. Se refiere a la determinación ordenada y clasificada de las funciones y responsabilidades, en base a las técnicas de análisis de puestos o distribución de trabajo o actividades”



## **Elementos de la Organización**

Robbins y Coulter (2012, citado en Tapia, 2017), conceptualizan a los elementos de la organización de la siguiente forma:

- **Funciones.** Se refiere al cómo deben dividirse las actividades de los colaboradores para lograr el fin organizacional propuesto (p.25).
- **Jerarquías.** Permite fijar los niveles de autoridad y responsabilidad que corresponde a cada nivel al interior de la organización (p.26).
- **Puestos.** Muestra las obligaciones y requisitos que tiene cada una de las unidades de trabajo en la organización (p. 26).

### **3. Dirección**

“Es la parte del proceso administrativo en la que se logra ejecutar todas las actividades planeadas en base a la autoridad de los administradores o su delegación, con la constante vigilancia de que las órdenes se cumplan”

(Terry, 2010, citado en Tapia, 2017, p. 27).

Terry (2010, citado en Tapia, 2017), define a los principios de la dirección como:

- “Coordinación de intereses. El administrador de una organización tiene el reto de lograr que los intereses

grupales e individuales de todos quienes la conforman, sean satisfechos (p.28)”

- “De la impersonalidad del mando. Las órdenes emitidas por quienes hacen jerarquía superior, deben ser cumplidas sin excepción (p.28)”
- “De la vía jerárquica. No deben saltarse las jerarquías existentes en la organización; las órdenes deben ser transmitidas y cumplidas sin excepción (p.28)”
- “Del aprovechamiento del conflicto. Los conflictos se vuelven constructivos pues tienen la posibilidad de forzar a los administradores y colaboradores a buscar soluciones sobre la marcha (p.28)”

**Elementos de la Dirección:** Según Terry (2010, citado en Tapia, 2017), manifiesta que son:

- **Motivación.** Se refiere al impulso que tienen los colaboradores de la organización para realizar de mejor forma su trabajo, premiando su esfuerzo y el logro de objetivos más allá de los previstos y solicitados (p. 28).
- **Comunicación.** Es la herramienta por medio de la cual se transmiten las ideas y pensamientos entre administradores y empleados, con el objetivo de compartir información útil para los objetivos de la organización (p. 28).

- **Liderazgo.** Proceso por medio del cual se influye y dirigen las actividades laborales de un conglomerado laboral.
- **Supervisión.** Se refiere a la vigilancia que efectúan los administradores sobre las actividades realizadas por los subordinados (p. 28).

#### 4. Control

El control se refiere al proceso administrativo que tiene constante vigilancia de las actividades, de tal manera que las mismas se cumplan en función de cómo se planificaron, corrigiendo cualquier desviación con alto significado que pudiere presentarse (Amstrong, 2012, citado en Tapia, 2017).

##### Principios del Control

Respecto a los principios de control, Amstrong (2012, citado en Tapia, 2017), los identifica como:

- De carácter administrativo. Establece que el control no debe ni puede ser delegado, la función del control es exclusiva del administrador (p.29).
- De los estándares. No se puede llevar a cabo un efectivo control si no se plantean indicadores o estándares previamente establecidos (p.29).
- De carácter medial. Se debe establecer la relación costo beneficio que tendrá la ejecución de un control sobre una actividad general o específica (p.29).

- De excepción. El control en el proceso administrativo es más efectivo si se concentra en las actividades en las que no se han logrado los resultados previstos inicialmente (p. 29).

### **Elementos del Control**

Amstrong (2012, citado en Tapia, 2017), respecto a los elementos del control expone los siguientes:

- **Estándares y controles.**

“Son tan necesarios para el control pues sin ellos no se podría hacer una comparación entre lo planificado y lo logrado (p.30)”

- **Operación de controles.**

“Es una función específica de los técnicos que se especialicen en cada uno de los estándares de control (p.30)”

- **Evaluación de resultados.**

“Permite establecer los resultados derivados del control efectuado y que permite constituir nuevamente un medio de planeación (p.30)”

### **2.2.2 Gestión empresarial**

Según, (Gitman, 1986),

“La gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal”.

“Es decir, es un acuerdo basado en los principios o directrices de una actividad de la empresa. Una política empresarial expresa cómo marcha la organización en su competitividad y los gerentes cómo lo dirigen”

“Las políticas empresariales expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos de competitividad. Mientras que sea posible, ninguna empresa debería cambiar sus políticas y solo lo hace a exigencias del mercado”

“La intención es guiar el trabajo de una empresa durante un tiempo prudente. Una vez que la política se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por el equipo directivo está uniendo a toda la organización.(Apac, 2017, p. 22)”

Para (Van Horne, 1995), “la gestión empresarial no se puede entender separada de la gestión financiera y menos de la gestión económica”.

“Lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en la empresa. Para lograr cumplir con los objetivos sociales será necesario garantizar la estabilidad financiera de la empresa”

“De la misma manera, la toma de decisiones concernientes a la gestión financiera de la empresa, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales. (Apac, 2017, p. 25)”

Según, (Koontz & O'Donnell, 2004) “La gestión empresarial está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas,

objetivos, misión y visión de la empresa; tal como lo establece la gestión empresarial moderna”

“La gestión eficaz, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola.(Apac, 2017, p. 26)”

### **Gestión estratégica**

“En la práctica gerencial, las etapas del proceso administrativo están entrelazadas e interrelacionadas entre sí; la ejecución de una función no cesa enteramente antes de que se inicie la siguiente”

“La secuencia debe adaptarse al objetivo específico de la empresa. Un gerente está comprometido con muchos objetivos y puede encontrarse con cada uno en diferentes etapas del proceso administrativo. (Apac, 2017, p. 24)”

### **Gestión financiera**

Según, (Ross, 2000) define a “la gestión financiera tiene que ver con la obtención de los recursos, pero también con su buen manejo.

“La clave consiste en cómo se definen y distribuyen las tareas, cómo se definen los vínculos administrativos entre las unidades y qué prácticas se establecen. Se deben crear los medios para monitorear fortalezas y debilidades de las estructuras y procesos”

“Al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta las limitaciones culturales e históricas que influyen sobre la administración empresarial. (Apac, 2017, pp. 24, 25)”

Para Cuatrecasas (2006) nos dice que,

“La gestión financiera trata de lograr la maximización de la riqueza de los accionistas por medio de actividades cotidianas, como la administración de créditos y los inventarios mediante decisiones a un plazo largo relacionando con la obtención de fondos”

“La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización”

Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

“La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa). (Bancayan, 2015, p. 15)”

Gutiérrez & Riveros Silva (2007 citado en Guerrero, 2015), Los objetivos de la gestión financiera son los siguientes: (Apac, 2017)

- La creación de riqueza.
- El servicio útil a la sociedad.
- El suministro de recursos monetarios suficientes para financiar los planes de la empresa y para cumplir con las obligaciones contraídas.
- Asegurar la permanencia de la empresa.

### **Gestión del Talento Humano**

Chiavenato, I. (2009). Define:

“La Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos de cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Rojas & Vílchez, 2018, p. 27)”

Mora, V. (2012). Resalta que:

“La gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio”

“Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración potencial de las personas de lo que saben hacer o podrían hacer. (Rojas & Vilchez, 2018, p. 28)”

Administración de Recursos Humanos (ARH) involucra los siguientes: (Rojas & Vílchez, 2018, p. 28,29)



1. “La ARH es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño”
2. “La ARH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y a la remuneración de los empleados, todos los administradores son en cierto sentido gerentes de recursos humanos porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación”
3. “La ARH es el conjunto de decisiones integradas referentes a las relaciones laborales que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones”
4. “La ARH es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de estos”
5. “La ARH es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores como integrar, organizar, recompensar, desarrollo, retener, evaluar a personas que tienen por objeto proporcionar habilidad y competitividad a la organización”
6. “La ARH es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrados de procesos y que cuida al capital

humano de las organizaciones dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito”

### **Elementos de la gestión de recursos humanos:**

- **Reclutamiento.**

“Es el proceso encargado de identificar y atraer candidatos que en base a sus potencialidades puedan ostentar un cargo en una empresa u organización (Tapia, 2017, p. 27)”

- **Selección.**

“Permite la comparación entre los candidatos a ocupar un cargo para elegir el más idóneo para en base a sus cualidades ser elegido y pueda integrarse a la gestión de la empresa (Tapia, 2017, p. 27)”

- **Inducción.**

“Tiene que ver con la orientación del personal nuevo que ingresa en una organización; la inducción es de vital importancia en la tarea de lograr la familiarización de los nuevos empleados (Tapia, 2017, p. 27)”

- **Capacitación.**

“Es toda actividad que realiza una organización en beneficio de sus empleados y colaboradores para que éstos, adquieran nuevos conocimientos o actualicen los ya existentes (Tapia, 2017, p. 27)”

## **2.3 Bases conceptuales**

### **Empresa:**

“Una organización formada por diferentes unidades administrativas y dirigidas cada una de ellas por una persona, la máxima responsable. (Gil Estallo, 2010 citado en Guerrero, 2015, p. 55).”

### **Administración:**

“Consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de las organizaciones; por lo tanto, la administración diseña un ambiente de trabajo para poder alcanzar de forma eficiente los objetivos seleccionados.”

“Asimismo, es un proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado. (Guerrero, 2015)”

### **Trabajo en equipo:**

“Un equipo es una forma de organización particular del trabajo, donde se busca en conjunto que aflore el talento colectivo y la energía de las personas.”

“Esta forma de organización es particularmente útil para alcanzar altos niveles de calidad en la gestión de una institución o empresa. Los gerentes y políticos buscan una filosofía para la administración apropiada y que respete las necesidades de sus empleados.”

“En este sentido, el trabajo en equipo puede ser una valiosa ayuda, al generar situaciones que facilitan la aplicación de dinámicas que defienden la exploración y el autodesarrollo mediante la propia experiencia. (Gómez & Acosta, 2003, p. 2)”

“El trabajo en equipo es parte de la nueva conciencia de las organizaciones modernas. Es un hecho que cuando todos comparten las metas de la organización, los resultados son altamente satisfactorios”

“La conducta y los valores grupales intervienen directamente en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos. (Gómez & Acosta, 2003, p. 2)”

### **Gestión:**

“Dessler, G, (2006), manifiesta que gestión son aquellas destrezas y políticas indispensables para resolver temas estrictamente vinculados con las el personal humano de trabajo administrativo”

“Particularmente consiste en reunir estrategias o planes de trabajo, evaluar, capacitar, retribuir y brindar un ambiente de trabajo seguro y cómodo con crecimiento tanto a nivel personal como organizacional para los empleados de la compañía. (Delgado, 2018)”

**Gestión Administrativa:** Terry, G. (2011). “Teniendo en cuenta las nociones ya señaladas con anterioridad podemos indicar que gestión administrativa es todo proceso de diseñar y conservar un ambiente que abarque todas las áreas de una empresa, en el que estén trabajando grupos de individuos con el único propósito de lograr cumplir objetivos

propuestos anteriormente para que de esta manera los resultados esperados traigan consigo el aumento de la competitividad empresarial y por ende la mejora en la rentabilidad. (Delgado, 2018, p. 25)”

### **Finanzas.**

“Se le considera una de las ramas de la economía. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores”

“Está relacionado con las transacciones y con la administración del dinero. El objetivo es ayudar a los directivos en la toma de decisiones y, en consecuencia, a obtener mayores beneficios para su empresa. (Guerrero, 2015, p. 72)”

### **Planeación**

“Es un parte del proceso administrativo que fija las metas para escenarios futuros enmarcados en los pasos que se debe seguir para llegar a ella. En este proceso se contempla la misión, visión, filosofía empresarial, las estrategias, políticas, programas y presupuesto empresarial” (Trigoso & Ayllón, 2019, pp. 24,25)

### **Organización:**

“Las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno por lo que es necesario tener en cuenta que no solo nos debemos enfocar en las

construcciones de procesos, sino que es necesario evidenciar la estructura humana dentro de la empresa” (Daft, 2011, citado en Quiroga et al., 2018, p. 9)

Por otra parte, **organización**, “es una etapa del proceso administrativo donde se diseña y fija la estructura, procesos, funciones y responsabilidades, que contribuyen a simplificar el trabajo, con el propósito de obtener la maximización de los recursos disponibles en la empresa” (Trigoso & Ayllón, 2019, p. 25)

### **Dirección,**

“es una fase del proceso administrativo donde se ejecutan los planes propuestos en la planeación y organización, mediante la conducción y orientación del talento humano y el ejercicio del liderazgo para controlar las operaciones por medio de la cooperación y esfuerzo de los trabajadores” (Trigoso & Ayllón, 2019, p. 25)

### **Control**

“es la fase del proceso administrativo, donde se establecen los estándares para evaluar los resultados obtenidos; las etapas que se distinguen son el establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación” (Trigoso & Ayllón, 2019, p. 25)

## **2.4 Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas.**

Koontz & O'Donnell (2004), menciona

“Que el enfoque tradicional de la gestión empresarial, estudia la estructura de la organización y define los papeles de las personas en la misma”

“La contribución más importante de este enfoque ha sido definir y analizar las tareas que son necesarias para crear y potenciar una empresa”

“Se crea un marco de referencia que permite a los gestores diseñar las tareas, como dividir las en otras tareas y la coordinación entre las mismas. Este enfoque no es del todo completo porque es un enfoque estático”

Se tienen en cuenta más las estructuras formales que las personas que componen la organización.

Por otro lado, el enfoque de las relaciones humanas, es el resultado de la investigación de lo que realmente acontece en la organización, como son las personas que trabajan en ella y la forma de cómo la organización informal existe dentro de las estructuras formales, y sobre todo, lo que aportan los pequeños grupos de producción y otros muchos aspectos de la conducta humana en el trabajo.

“La principal limitación de este enfoque es que los seres humanos son tan complejos que todavía se desconocen muchas de las causas de gran parte de la conducta”

“El enfoque sistemático, es más amplio y más dinámico que los anteriores. (Apac, 2017, pp. 27,28)”

## **CAPÍTULO III. METODOLÓGIA**

### **3.1 Ámbito**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Ferretería “Bailón” que está situada en el distrito de Puente Piedra en la ciudad de Lima.

La Ferretería “Bailón” es una empresa dedicada a la venta al por mayor de materiales de construcción, de artículos de ferretería, pinturas, y productos de vidrio en comercio especializado. Esta ferretería está conformada por personas vinculadas al sector de la construcción, y a la vez una empresa que está conformada por capital aportado por fuentes familiares, con la finalidad de realizar actividades económicas, según las necesidades que dan origen a su creación, y las cuales se pretende satisfacer las necesidades de los consumidores con referente al sector de la construcción.

#### **Caracterización del participante**

##### **Criterios de inclusión de los participantes.**

Se incluyó en el estudio a los siguientes participantes:

- Que aceptaron participar en el estudio
- Participantes mayores de 18 años
- Que contestaron el 100% de los reactivos de la escala
- Que firmaron el consentimiento informado.

##### **Criterios de exclusión de los participantes.**

- El personal que se muestre poco colaborador con el estudio.



- El personal que no desea colaborar con el estudio.

### 3.2 Población

“La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p.174).

La población estuvo constituida por 20 trabajadores de la Ferreteria “Bailon” Puente Piedra – Lima 2019.

### 3.3 Muestra

“La muestra es un subconjunto de la población, pero muchas veces no es posible medir toda una población, el cual seleccionaremos una muestra, luego se pretende que esa muestra sea el reflejo fiel de la población”

(Hernández et al., 2014, p.175)

El muestreo fue de tipo no probabilístico ya que se cuenta con una población pequeña y accesible. En consecuencia, la muestra fue poblacional, pues se trabajó con la totalidad de trabajadores de la Ferreteria “Bailón”.

### 3.4 Nivel y tipo de estudio

#### Nivel de estudio

“El nivel de investigación, corresponde a un nivel **relacional**, ya que se busca explicar el comportamiento de una variable en función de otra(s). (Hernández et al., 2014)”

### Tipo del estudio

La investigación será de tipo aplicada, ya que mediante el conocimiento existente se propondrá una solución a un problema.

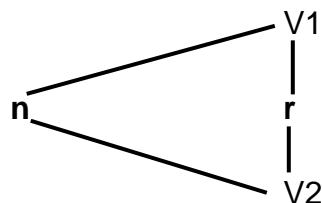
“La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación”

El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Murillo, 2008 citado en Hernández et al., 2014)

El presente trabajo de investigación fue cuantitativo y no experimental. El objetivo no fue manipular las variables en estudio, sino, describir razones cruzadas entre las dimensiones del proceso administrativo con la gestión empresarial para determinar las correlaciones entre ellas (Hernández et al., 2014).

### 3.5 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, correlacional:



Dónde:

- n = Muestra
- V1 = Proceso administrativo
- V2 = Gestión empresarial

r = Relación

### **3.6 Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **3.6.1 Técnicas**

En el estudio se utilizó la técnica de la **encuesta**, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación.

La encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento. (Hernández et al., 2014)

#### **3.6.2 Instrumentos**

- **Cuestionario de características generales (Anexo 03).** Se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la Ferretería “Bailón” en estudio para recoger los datos demográficos, académico y laborales.
- **Cuestionario sobre Procesos Administrativos (Anexo 04).** Se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores en estudio para conocer la percepción respecto a la aplicación de los procesos administrativos en la empresa.
- **Cuestionario sobre Gestión Empresarial (Anexo 05).** Se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores en estudio para conocer la percepción respecto a la gestión empresarial en la empresa.

### **3.7 Validación y confiabilidad del instrumento**

Se realizó lo siguiente:

#### **a. Validación por jueces**

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a la revisión por los jueces, quienes evaluarán de manera independiente

cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para la evaluación de los ítems del instrumento se tuvo en cuenta los criterios de pertinencia, suficiencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia y consistencia.

Los jueces expertos fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio (procesos administrativos y gestión empresarial). Se les entregó la matriz de consistencia, la hoja de instrucciones, y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los jueces firmaron una constancia de validación indicando su conformidad con los instrumentos de medición.

**b. Confiabilidad.**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se realizó la prueba Alfa de Cronbach.

### **3.8 Procedimiento**

En el estudio se realizarán los siguientes procedimientos:

1. Se presentó una solicitud a la Ferretería Bailón, para la realización de la investigación.
2. Se planificó la logística para el desarrollo del estudio.
3. Se obtuvo el consentimiento informado de los trabajadores de la Ferretería Bailón.
4. Se aplicó los instrumentos de toma de datos durante la investigación en los días hábiles de la semana en el horario de 10:00 a.m. a 10:30 am.
5. Se tabuló y evaluó los datos obtenidos.

6. Los datos obtenidos fueron vaciados en una base de datos del programa estadístico SPSS V22.
7. Para la prueba de hipótesis empleada fue la prueba de Pearson, asumiendo un límite de valor p 0.05 para establecer la significancia.
8. Se presentó la información en tablas y gráficos y se redactaron las conclusiones y recomendaciones.
9. Se analizó e interpretó los resultados obtenidos, confrontando con otros trabajos similares y con la base teórica disponible.
10. Se elaboró el informe final.

### **3.9 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos**

#### **Plan de tabulación**

- **Revisión de los datos.** Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron, a fin de realizar control de calidad de los mismos.
- **Codificación de los datos.** Los datos recolectados, fueron transformados en códigos numéricos en función a las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos, según las variables del estudio.
- **Clasificación de los datos.** Se realizó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.
- **Presentación de datos.** Se presentó los datos en tablas académicas univariadas y bivariadas, en figuras de las variables analizadas.

#### **Análisis de datos estadísticos**

- **Análisis descriptivo** Se utilizó la estadística descriptiva de las variables que describían la muestra y las variables de estudio.  
Se elaboraron tablas de frecuencias respectivas.
- **Comprobación de hipótesis.** Para realizar este análisis se realizó la prueba de Pearson. Se emplearon tablas, para facilitar y ayudar la comprensión de las variables en estudio.

### 3.10 Consideraciones éticas

La participación de los trabajadores de la Ferretería Bailón fue voluntaria, posterior a la firma del consentimiento informado, y de los principios básicos de la investigación en seres humanos, habiéndose adoptado las siguientes medidas: Todos los participantes no sufrieron ningún daño a su integridad física y psicológica y recibieron el respeto que se merecen, un trato justo, de igualdad, respeto y cortesía mutua. Asimismo, gozaron del anonimato y confidencialidad de la información proporcionada. (Anexo 02)

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1. Características generales de los trabajadores de la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

Características generales	N= 20	
	N	%
<b>Género</b>		
Masculino	15	75%
Femenino	5	15%
<b>Edad</b>		
18-20 años	2	10%
21-24 años	12	60%
>24 años	6	30%
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	11	55%
Casado/a	2	10%
Conviviente	7	35%
<b>Tiempos de servicio en la empresa</b>		
Menos de un año	13	65%
1 – 2 años	5	25%
>2 años	2	10%
<b>Remuneración mensual</b>		
930 – 1500 soles	15	75%
1501 – 2000 soles	3	15%
>2000 soles	2	10%

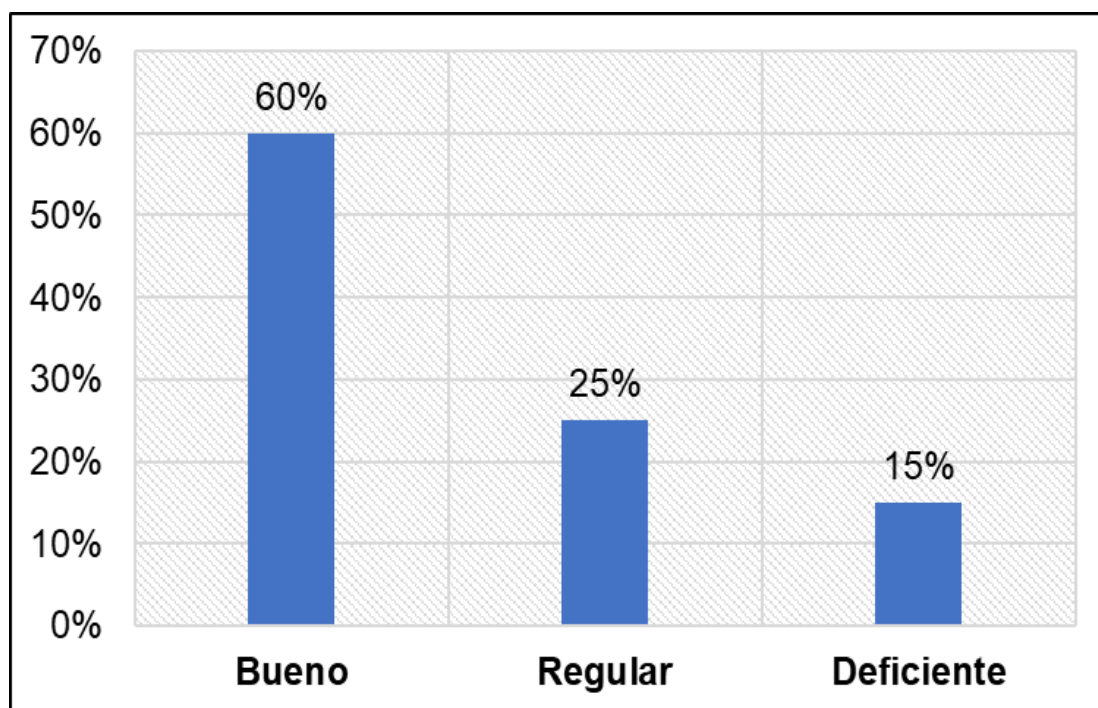
**Fuente:** Cuestionario de características generales (Anexo 03)

En la Tabla 1, se presenta las características generales de los trabajadores de la Ferretería Bailón, en el cual se evidencia que el 75% (15) son del género masculino, el 60% (12) se encuentran entre 21 y 24 años, el 55% (11) están solteros, el 65% (13) labora menos de un año en la empresa y finalmente la remuneración de un 75% (15) predomina entre 930 a 1500 soles.

**Tabla 2. Nivel de aplicación de los Procesos Administrativos en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de aplicación de los Procesos Administrativos	N = 20	
	N	%
Bueno	12	60%
Regular	5	25%
Deficiente	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre procesos administrativos (Anexo 04)



**Figura 1. Nivel de aplicación de los Procesos Administrativos en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

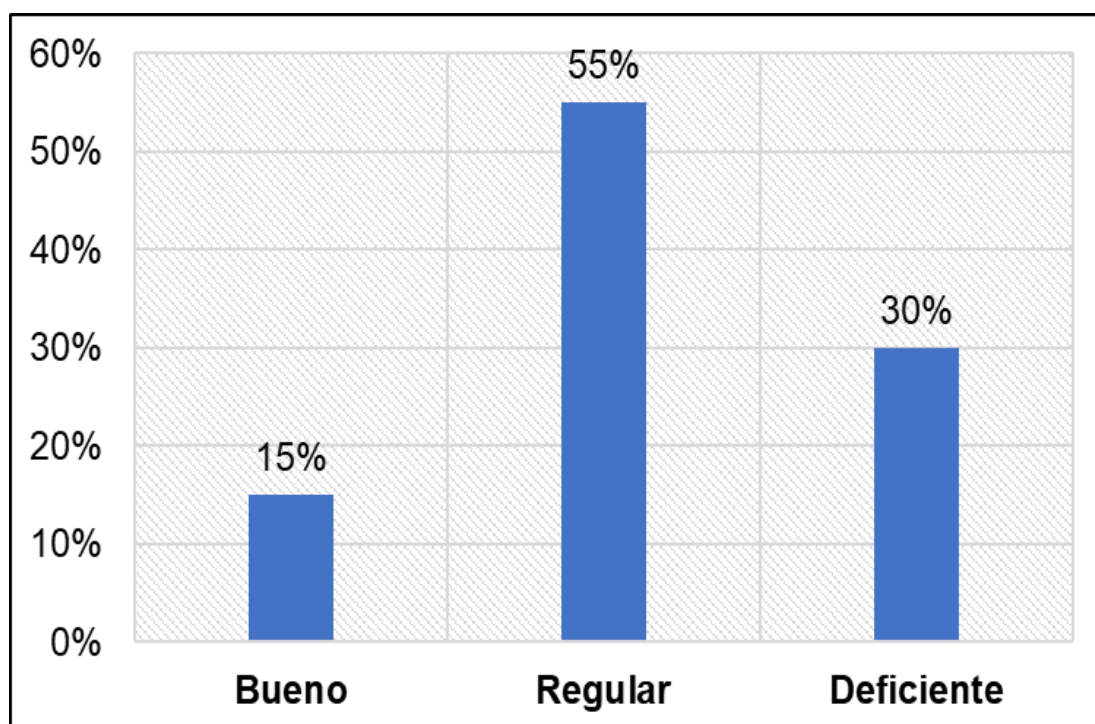
En la Tabla 2, respecto al nivel de aplicación de los Procesos Administrativos en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, un 25% (5) manifestaron en nivel regular y un 15% (3) nivel deficiente.



**Tabla 3. Nivel de Planificación en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de Planificación	N = 20	
	N	%
Bueno	3	15%
Regular	11	55%
Deficiente	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario sobre procesos administrativos (Anexo 04)



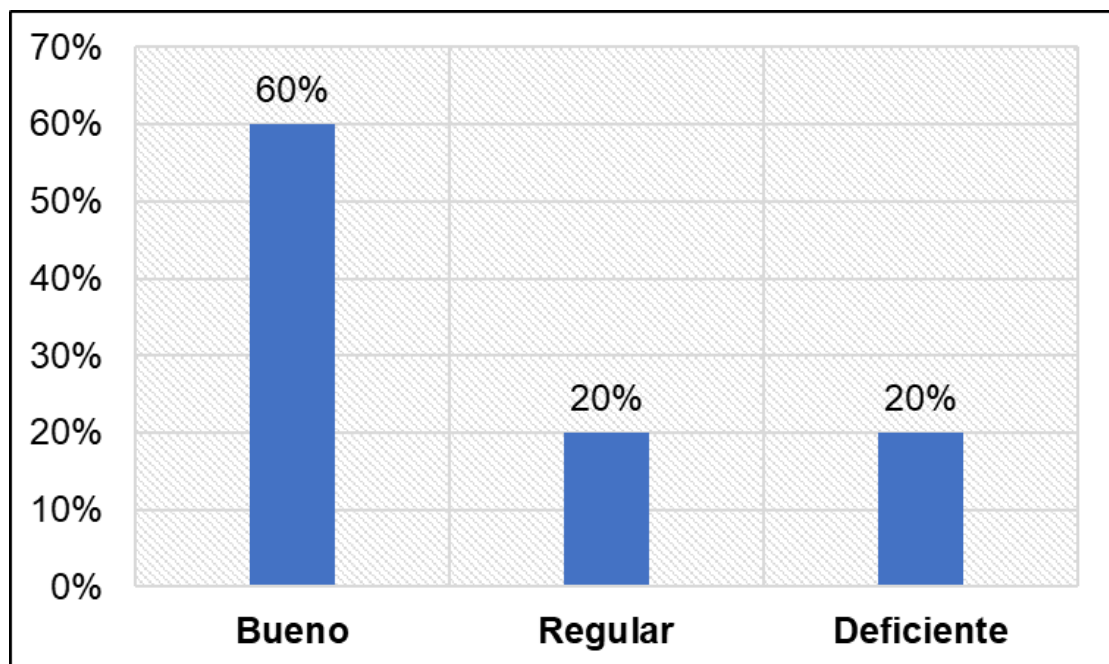
**Figura 2. Nivel de Planificación en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 3, respecto al nivel de planificación en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 55% (11) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que un 15% (3) manifestaron en nivel bueno y un 30% (6) en nivel deficiente.

**Tabla 4. Nivel de Organización en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de Organización	N = 20	
	N	%
Bueno	12	60%
Regular	4	20%
Deficiente	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre procesos administrativos (Anexo 04)



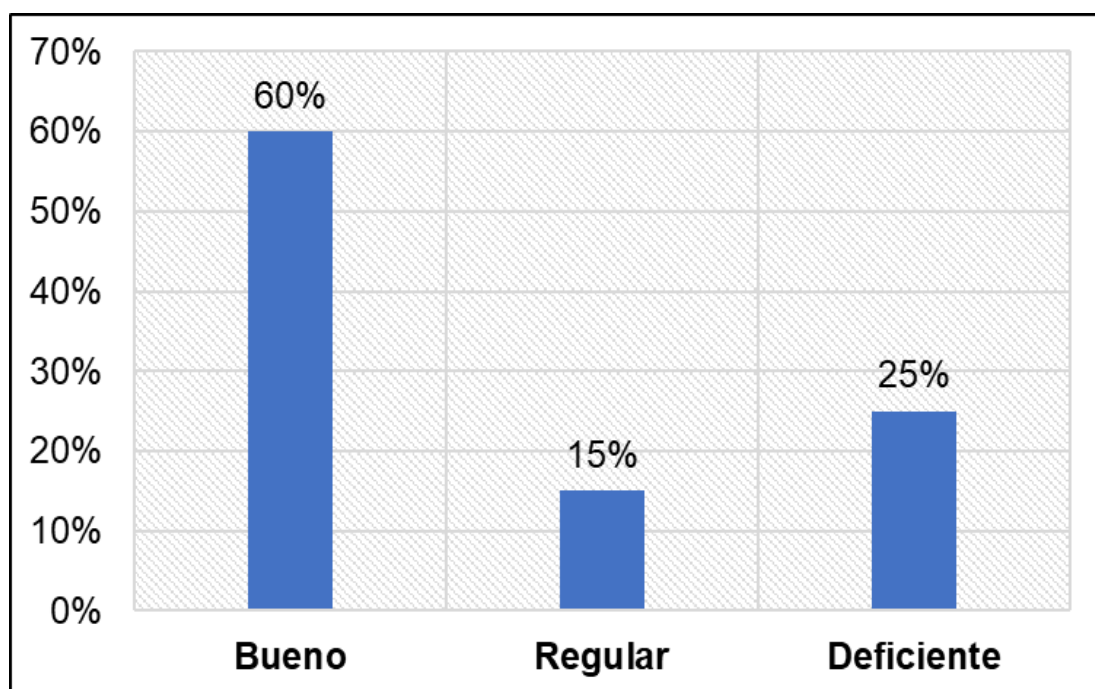
**Figura 3. Nivel de Organización en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 4, respecto al nivel de organización en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, mientras que un 20% (4) manifestaron en nivel regular y un 20% (4) en nivel deficiente.

**Tabla 5. Nivel de Dirección en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de Dirección	N = 20	
	N	%
Bueno	12	60%
Regular	3	15%
Deficiente	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre procesos administrativos (Anexo 04)



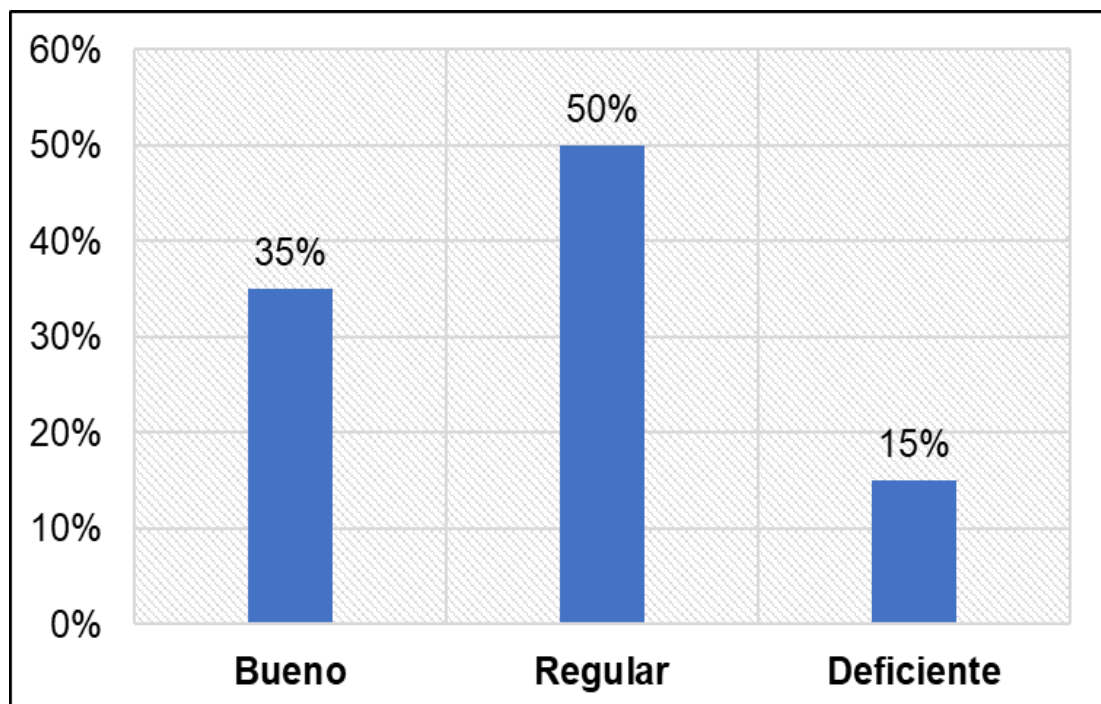
**Figura 4. Nivel de Dirección en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 5, respecto al nivel de dirección en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, mientras que un 15% (3) manifestaron en nivel regular y un 25% (5) en nivel deficiente.

**Tabla 6. Nivel de Control en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de Control	N = 20	
	N	%
Bueno	7	35%
Regular	10	50%
Deficiente	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre procesos administrativos (Anexo 04)



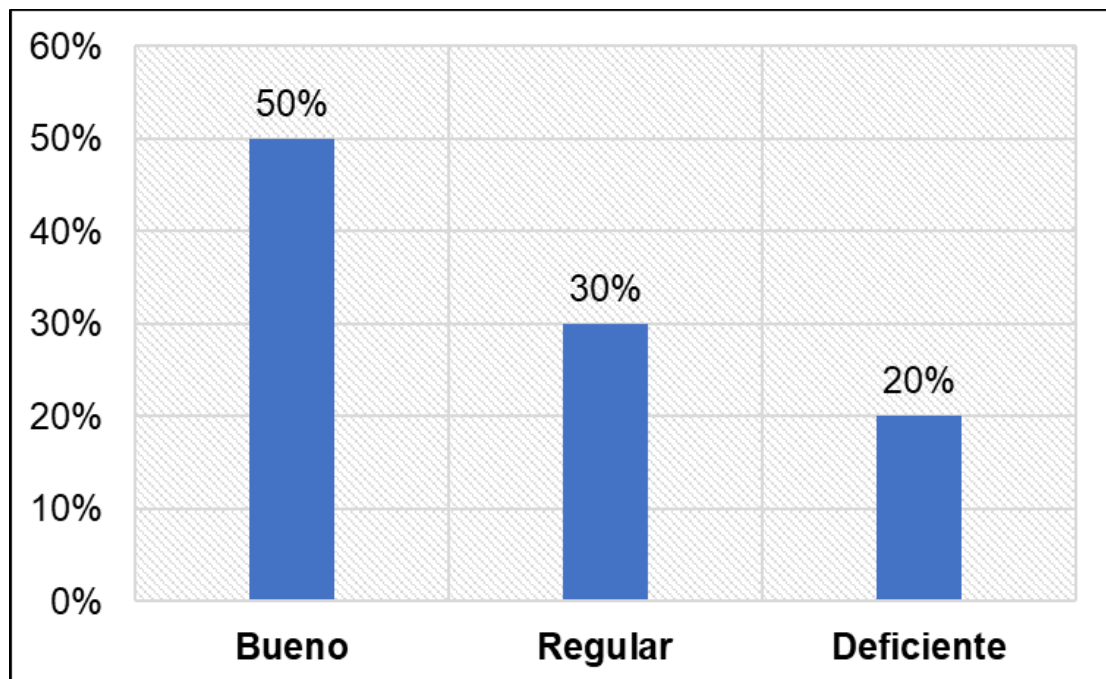
**Figura 5. Nivel de Control en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 6, respecto al nivel de control en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 50% (10) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que un 35% (7) manifestaron en nivel bueno y un 15% (3) nivel deficiente.

**Tabla 7. Nivel de Gestión Empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de Gestión Empresarial	N = 20	
	N	%
Bueno	10	50%
Regular	6	30%
Deficiente	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre gestión empresarial (Anexo 05)



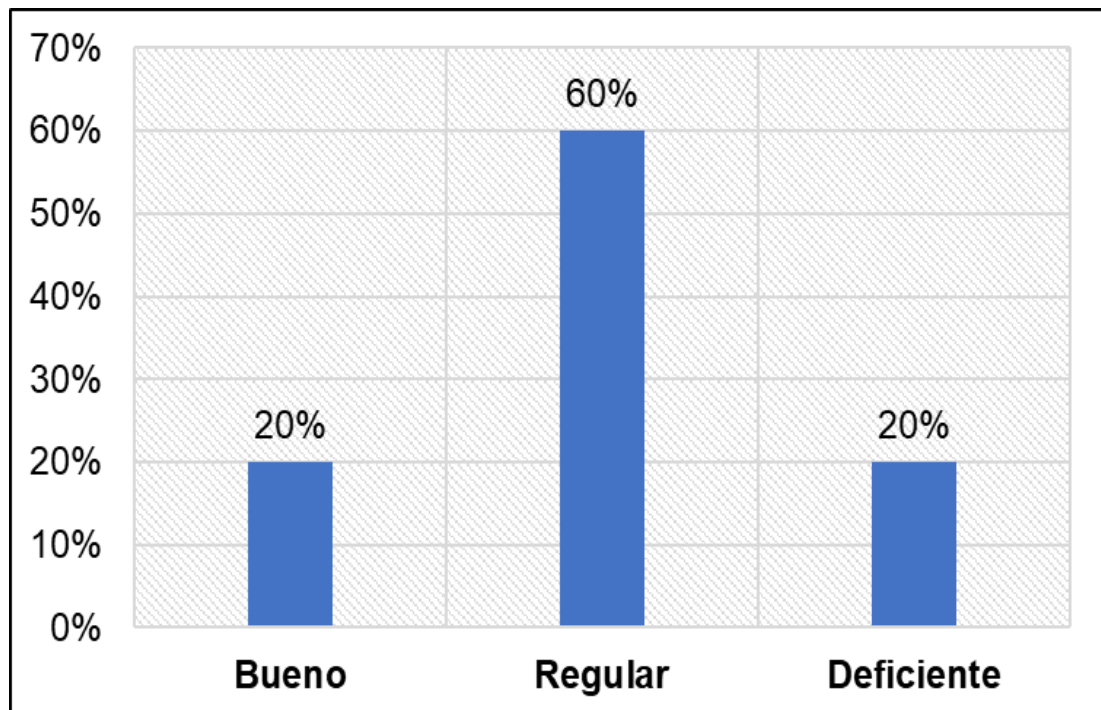
**Figura 6. Nivel de aplicación de Gestión Empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 7, respecto al nivel de gestión empresarial en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 50% (10) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, mientras que un 30% (6) manifestaron en nivel regular y un 20% (4) en nivel deficiente.

**Tabla 8. Nivel de aplicación de la Gestión Estratégica en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de aplicación de la Gestión Estratégica	N = 20	
	N	%
Bueno	4	20%
Regular	12	60%
Deficiente	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre gestión empresarial (Anexo 05)



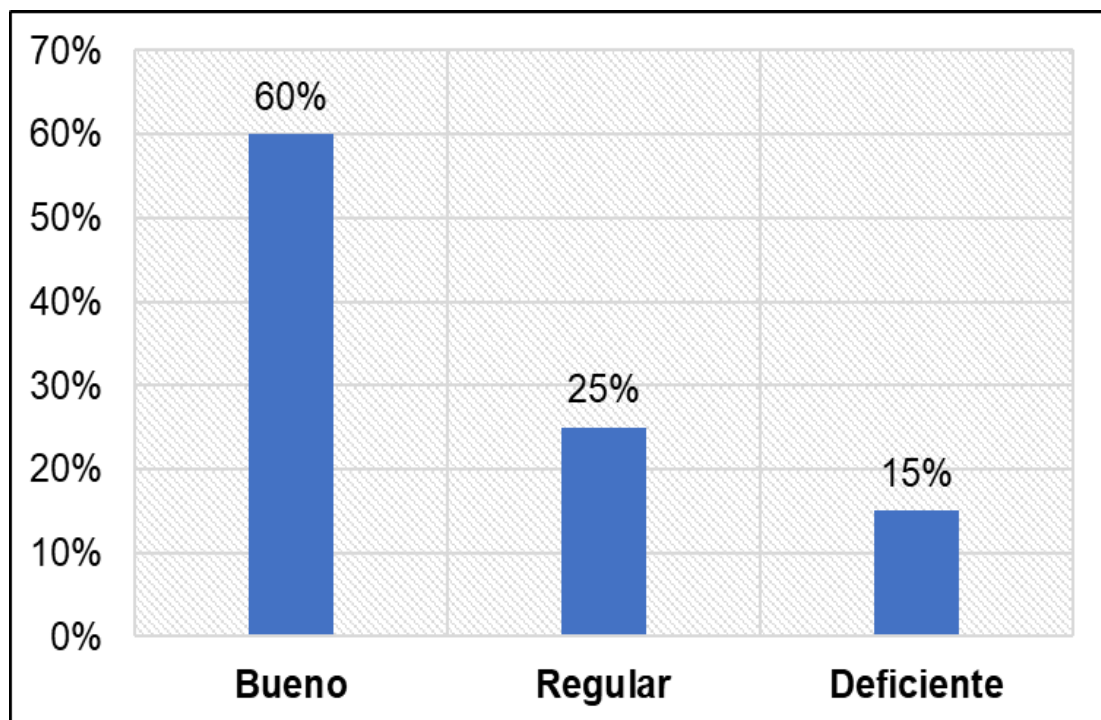
**Figura 7. Nivel de aplicación de la Gestión Estratégica en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 8, respecto al nivel de aplicación de la gestión estratégica en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que un 20% (4) manifestaron en nivel bueno y un 20% (4) en nivel deficiente.

**Tabla 9. Nivel de aplicación de la Gestión Financiera en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de aplicación de la Gestión Financiera	N = 20	
	N	%
Bueno	12	60%
Regular	5	25%
Deficiente	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre gestión empresarial (Anexo 05)



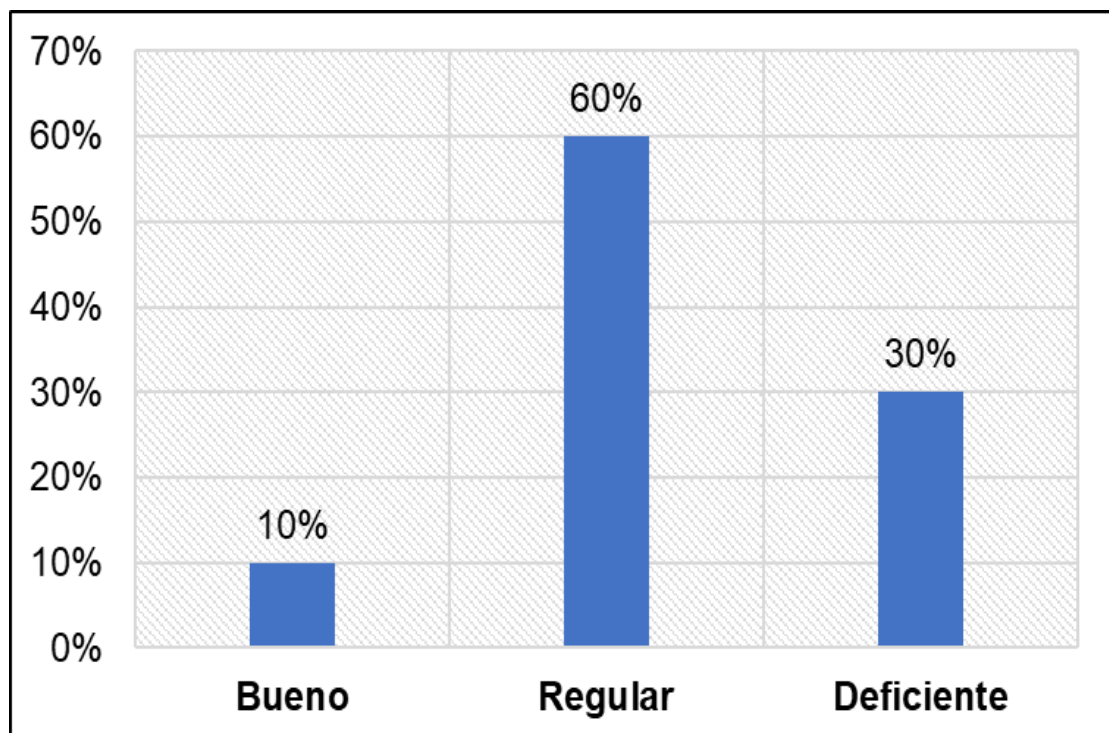
**Figura 8. Nivel de aplicación de la Gestión Financiera en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 9, respecto al nivel de aplicación de la gestión financiera en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, mientras que un 25% (5) manifestaron en nivel regular y un 15% (3) en nivel deficiente.

**Tabla 10. Nivel de aplicación de la Gestión del Talento Humano en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019**

Nivel de aplicación de la Gestión del Talento Humano	N = 20	
	N	%
Bueno	2	10%
Regular	12	60%
Deficiente	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario sobre gestión empresarial (Anexo 05)



**Figura 9. Nivel de aplicación de la Gestión del Talento Humano en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

En la Tabla 10, respecto al nivel de aplicación de la gestión del talento humano en la Ferretería Bailón, se evidenció que un 60% (12) de los trabajadores manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que un 10% (2) manifestaron en nivel bueno y un 30% (6) en nivel deficiente.



#### 4.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

**Tabla 11. Correlación de Pearson entre los Procesos Administrativos con la Gestión Empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

<b>Correlaciones</b>		<b>Procesos Administrativos</b>	<b>Gestión Empresarial</b>
Procesos Administrativos	Correlación de Pearson	1	0,947**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	0,947**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

En la Tabla 11, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.947 y se observa que el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, esto indica que existe relación entre las variables; en tal sentido podemos decir que los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019, rechazando de esta manera la hipótesis nula.

**Tabla 12. Correlación de Pearson entre la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

<b>Correlaciones</b>		<b>Planificación</b>	<b>Gestión Empresarial</b>
Planificación	Correlación de Pearson	1	0,770**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	0,770**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

En la Tabla 12, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.770 y se observa que el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, esto indica que existe relación entre las variables; en tal sentido podemos decir que la planificación sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019, rechazando de esta manera la hipótesis nula.

**Tabla 13. Correlación de Pearson entre la organización con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

<b>Correlaciones</b>		<b>Organización</b>	<b>Gestión Empresarial</b>
	Correlación de Pearson	1	0,881**
Organización	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
	Correlación de Pearson	0,881**	1
Gestión Empresarial	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

En la Tabla 13, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.881 y se observa que el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, esto indica que existe relación entre las variables; en tal sentido podemos decir que la organización sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019, rechazando de esta manera la hipótesis nula.

**Tabla 14. Correlación de Pearson entre la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

<b>Correlaciones</b>		<b>Dirección</b>	<b>Gestión Empresarial</b>
Dirección	Correlación de Pearson	1	0,972**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	0,972**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

En la Tabla 14, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.972 y se observa que el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, esto indica que existe relación entre las variables; en tal sentido podemos decir que la dirección sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019, rechazando de esta manera la hipótesis nula.

**Tabla 15. Correlación de Pearson entre el control con la gestión empresarial en la Ferretería Bailón, Puente Piedra – Lima 2019.**

<b>Correlaciones</b>		<b>Control</b>	<b>Gestión Empresarial</b>
Control	Correlación de Pearson	1	0,772**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	0,772**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

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

En la Tabla 15, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.772 y se observa que el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, esto indica que existe relación entre las variables; en tal sentido podemos decir que el control sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019, rechazando de esta manera la hipótesis nula.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Grisales, Muñoz, & Muñoz (2013, citado en Burgos & Cervera, 2017) con el cuyo objetivo general fue describir la forma de aplicación del proceso administrativo en confecciones Fraga concluyen que Fraga no posee una estructura organizacional, todas las decisiones las toma el gerente por ser a la vez el dueño, el cual no posee formación académica en consecuencia las técnicas de planeación se desarrollan empíricamente y de manera precaria, además la empresa no posee un sistema de costos adecuado ya para calcular el costo y el precio del producto lo hacen empíricamente y no mediante el sistema de costos por procesos, sin embargo sí controla permanentemente los procesos productivos en términos de tiempo y sobre los costos y utilidades, pero no utiliza indicadores de gestión, a pesar de todos estos aspectos negativos la empresa no ha sido afectada debido a que el nicho en que se enfoca es muy específico y especializado, y hay muy pocas empresas que se dedican a atender al tipo de clientes de esta organización. Al respecto los resultados de la investigación los trabajadores de la Ferretería Bailón manifestaron que en la Ferretería el nivel de planificación y control es regular con un [55% (11) y 50% (10) respectivamente] casos. Mientras que respecto al nivel de organización y control los trabajadores de la Ferretería el 60% (12) manifestaron que se encuentra en un nivel bueno. Estos resultados se evidencian debido a que tanto en la planificación y control no se aplica de una manera adecuada más por el contrario se aplicada de manera empírica, así como concluye el estudio realizado por Grisales, Muñoz, & Muñoz (2013, citado en Burgos & Cervera, 2017).

Respecto a los procedimientos administrativos, Louffat (2012), menciona que toda institución, corporación, empresa – independientemente de sus características de porte pequeño, mediano o grande, del sector económico de actuación, del tipo de actividad que desempeñen ya sean productivas, comerciales o de servicios generales, sean privadas o públicas, necesitan de la administración para poder desarrollarse. Algunas instituciones lo hacen de forma autodidacta, otras de forma técnica, pero no hay duda de que todas necesitan afrontar criterios de administración. (Huamán, 2017, p. 18). Los resultados de la presente investigación los trabajadores de la Ferretería Bailón manifestaron que se encuentra en un nivel de aplicación de procesos administrativos es bueno 60% (12); esto debido a que los dueños de la empresa priorizan la adecuada organización y dirección mientras que tienen una debilidad respecto a una adecuada planificación y control. Sin embargo, en el estudio realizado por **López (2013)** citado en Trigos & Ayllón, (2019) concluyeron que en MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente; los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente, asimismo, presenta inadecuada estructura organizacional, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar actividades (p.18). similares resultados se obtuvieron en los estudios realizados por Flores (2015 citado en Trigos & Ayllón, 2019) y por Huamán (2017).

Por otra parte el estudio realizado por Cruz (2019), con el objetivo de determinar “cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPES ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019”, concluyeron que: la etapa de planificación, ésta se aplica de manera muy baja en las empresas ferreteras del distrito de Tocache y en la etapa de organización, esta se aplica de manera parcial, en la etapa de dirección y control esta se aplica de manera positiva. Los resultados de la presente investigación evidenciaron que en la Ferretería Bailón se viene aplicando en buen nivel la organización y dirección mientras que presenta dificultades en la planificación y control.

Finalmente en el estudio realizado por Apac (2017), evidencia que la existencia de una relación positiva y significativa entre gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes de la ciudad de Huánuco. Al respecto los resultados de la presente investigación se evidencian que existe correlación de Pearson es de 0.947 y se observa que el valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, esto indica que existe relación entre las variables; en tal sentido podemos decir que los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019, rechazando de esta manera la hipótesis nula.



## CONCLUSIONES

1. Al analizar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón”, se evidenció una relación significativa entre dichas variables ( $r=0,947$ ;  $p=0,000$ ), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.
2. Al analizar la relación entre la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón”, se evidenció una relación significativa entre dichas variables ( $r=0,770$ ;  $p=0,000$ ), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que la planificación sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.
3. Al analizar la relación entre la organización con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón”, se evidenció una relación significativa entre dichas variables ( $r=0,881$ ;  $p=0,000$ ), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que la organización sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.
4. Al analizar la relación entre la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón”, se evidenció una relación significativa entre dichas variables ( $r=0,972$ ;  $p=0,000$ ), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que la dirección sí tiene relación

significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

5. Al analizar la relación entre el control con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón”, se evidenció una relación significativa entre dichas variables ( $r=0,772$ ;  $p=0,000$ ), por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, y se admite que el control sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

## SUGERENCIAS

1. En general se recomienda a cada al Gerente de la Ferretería Bailón aplicar de manera adecuada los procesos administrativos y la gestión empresarial que permita orientar los aspectos deficientes y principalmente satisfacer las expectativas de los diferentes clientes.
2. Se recomienda a los directivos de la Ferretería Bailón elaborar un buen documento de planeamiento para tener las metas y objetivos de manera clara y definida para provechar las oportunidades del mercado y generar impactos positivos en los resultados empresariales. En la empresa se deben realizar seguimientos y monitoreo de los planes de forma permanente para que el gerente se pueda conocer si las metas están siendo logradas o no.
3. Respecto a la estructura organizacional la empresa debe contar con una estructura bien diseñada y que permita una clara funcionabilidad. Se recomienda una reestructuración de su organigrama y manual de funciones los cuales sean claros y precisos que les permitan a los empleados puedan desempeñarse para así cumplir con los objetivos propuesto como también brindar un buen servicio y tengan su división de trabajo. Es necesario que la estructura general sea conocida por todos los trabajadores, de tal manera que puedan aprovechar las potencialidades internas para lograr el crecimiento deseado.
4. Se recomienda a la empresa implementar una forma de dirección que sea acorde al desarrollo de los empleados, sacando lo mejor de ellos y

desarrollando sus capacidades. La empresa debe adoptar un estilo de dirección, para que el Gerente pueda lograr que sus trabajadores realicen las actividades operativas por su propio deseo, comprometidos con la misión de la empresa, integrado mediante la comunicación permanente que permita que el trabajador libere su energía para el logro de un objetivo común.

5. Se recomienda al gerente de la Ferretería, orientar el nivel de control a través de la implementación de un sistema de control documentario que permita cumplir con el adecuado ordenamiento de los documentos administrativos, contables y de calidad de los diferentes productos. La empresa realizar inventarios trimestrales y confirmar el conteo físico con lo que se encuentra en el reporte encontrado en el sistema de inventarios existentes en la empresa, también debe existir un control mensual de las existencias, cotejando diariamente con el orden de pedido y requerimiento del área de almacén.

**REFERENCIAS**

- Apac, A. J. L. (2017). *Gestión Empresarial y el Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas del distrito de Huánuco, 2017* [Tesis de pregrado]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Bancayan, V. M. (2015). *Impacto de la Gestión Financiera y propuesta de mejora en la rentabilidad de la Corporación HDC S.A.C. Chiclayo 2013 – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2174/1/TL\\_BancayanVegaMilagros.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2174/1/TL_BancayanVegaMilagros.pdf)
- Burgos, C. O. L., & Cervera, O. A. M. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4268/Burgos%20Castro%20-%20Cervera%20Orellano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Segunda edición). McGraw-Hil.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Cruz, P. M. M. (2019). *El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17962/PROCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_GESTION\\_EMPRESARIAL\\_CRUZ\\_PALACIOS\\_MARTHA\\_MARLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17962/PROCESO_ADMINISTRATIVO_GESTION_EMPRESARIAL_CRUZ_PALACIOS_MARTHA_MARLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Delgado, C. Y. A. (2018). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la rentabilidad de la Clínica Chiclayo S.A., Chiclayo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5865/Delgado%20Carranza%20Yessica%20Anal%C3%AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, M. A., & Acosta, R. H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. 11 (6). <http://eprints.rclis.org/5035/1/acerca.pdf>

González, G. D., & Morales, U. D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas | 593 Digital Publisher CEIT*. 5(5), 79-93.

Guerrero, B. M. (2015). *Modelo de gestión administrativo-financiero para la empresa "ADMITEC" dedicada a la prestación de servicios de administración Y mantenimiento de bienes inmuebles* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9141/1/T-UCE-0003-CA222-2015.pdf>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

- Huamán, A. D. J. (2017). *Análisis De Los Procesos Administrativos Para Orientar La Gestión Empresarial En Las Mypes Del Sector Comercial Del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12325>
- Medrano, A. J. Y. (2017). *Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento—2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22082/Medrano\\_AJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22082/Medrano_AJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroga, E. G., Umaña, D. I., & Vanegas, S. L. (2018). *Creación de la filosofía organizacional de la empresa Coyote Trade S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8135/1/2019\\_creacion\\_filosofia\\_organizacional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8135/1/2019_creacion_filosofia_organizacional.pdf)
- Rojas, R. R. R., & Vílchez, P. S. B. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener].  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tapia, L. T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%C3%9AS.pdf>
- Tituaña, S. E. R. T. (2015). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la Compañía de Transporte Escolar y Turismo UNIPRO C.A., año 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Internacional SEK].  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1591/1/TESIS%20ERWIN%20ROMMEL%20TITUA%C3%91A%20SOTALIN.pdf>
- Trigoso, G. J. N., & Ayllón, G. J. J. (2019). *Proceso administrativo y gestión empresarial en la Empresa Mecatrónica Hospitalaria Industrial E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, año-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana].  
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/55/INFORME%20FINAL.pdf>



# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**




**ANEXO 01  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Código   
/ /

Fecha:

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Procesos Administrativos y la Gestión Empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE / DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>V. Independiente</b>	<b>Nivel de estudio</b>	<b>Técnica</b>
¿Qué relación existe entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?	Determinar la relación entre los procesos administrativos con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Ha:</b> Los procesos administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Procesos Administrativos</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	Nivel relacional.  <b>Tipo de investigación</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicada</li> <li>• Cuantitativa</li> </ul>	Encuesta

Problemas específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Dependiente	Diseño de investigación	Instrumento
¿Están relacionadas la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la planificación con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Hi<sub>1</sub>:</b> La planificación administrativos sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	Gestión Empresarial	En cuanto al diseño de investigación es no experimental. 	<b>Cuestionario.</b>
¿Están relacionadas la organización con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la organización con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Hi<sub>2</sub>:</b> La organización sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Estratégica</li> <li>• Gestión Financiera.</li> <li>• Gestión del Talento Humano.</li> </ul>	<b>Donde:</b> <b>n =</b> Muestra <b>V1=</b> Procesos Administrativos <b>V2=</b> Gestión Empresarial <b>r=</b> Relación	Cuestionario de características generales (Anexo 03).
¿Están relacionadas la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la dirección con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Hi<sub>3</sub>:</b> La dirección sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Variable de caracterización</b>	<b>Población:</b> 20 trabajadores de la Ferretería Bailón.	Cuestionario sobre Procesos Administrativos (Anexo 04).
¿Están relacionadas el control con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre el control con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<b>Hi<sub>4</sub>:</b> El control sí tiene relación significativa con la gestión empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demográficas.</li> <li>• Laborales.</li> </ul>	<b>Muestra:</b> El muestreo no probabilístico.	Cuestionario sobre Gestión Empresarial (Anexo 05).



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 02  
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Código:** \_\_\_\_\_ **N° de muestra:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** / /

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Procesos Administrativos y la Gestión Empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

El presente es un trabajo de investigación es realizado por **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Para llevar a cabo este trabajo necesitamos la colaboración de los trabajadores para el desarrollo de los cuestionarios que forman parte de la investigación. Su participación será anónima y sus respuestas confidenciales, la información que usted nos proporcione se utilizaran solamente para fines del presente trabajo, sin repercutir negativamente en su persona.

**Certificado de consentimiento**

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona.”

**PARTICIPANTE:**

.....

**DNI.**

.....

**FIRMA**

.....

**FECHA**

...../...../.....



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 03  
CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**Código**

**Fecha:** / /

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Procesos Administrativos y la Gestión Empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

**INSTRUCCIONES.** Estimado/a trabajador, lo saludo muy cordialmente y le comunico que se está desarrollando un estudio para determinar la percepción del personal sobre el proceso administrativo y su relación con la gestión empresarial, en tal sentido apelo a su colaboración y le solicito responder con la veracidad del caso los datos de sus características generales. El cuestionario no le irrogará más de 10 minutos aproximadamente de su tiempo. Tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas. Es necesario responder todas las preguntas.

**Gracias**

**I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS**

**Género**

1. ¿Cuál es su género?

Masculino ( )

Femenino ( )

**Edad**

2. ¿En qué rango de edad se encuentra?

18 – 20 años ( )

21 – 24 años ( )

Más de 24 años ( )

**Estado Civil**

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a ( )

Casado/a ( )

Conviviente ( )

**II. CARACTERÍSTICAS LABORALES**

**Tiempos de servicio en la empresa**

4. ¿Cuántos años de servicio tiene en la institución?

Menos de un año ( )

1 - 2 años. ( )

Más de 2 años. ( )

**Remuneración mensual**

5. ¿Cuál es su rango de remuneración que percibe?

930 – 1500 soles ( )

1501 – 2000 soles ( )

Más de 2000 soles ( )



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 04**  
**CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**Código:** \_\_\_\_\_ **N° de muestra:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** / /

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Procesos Administrativos y la Gestión Empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

**INSTRUCCIONES.** El Presente cuestionario tiene como objetivo registrar información sobre la percepción del personal de la Ferretería Bailón respecto a los procesos administrativos, para ello escriba y marca en los recuadros con un aspa (X), los resultados obtenidos se mantendrán en reserva.

**INDICACIONES:** Marque la frecuencia que más se ajuste a su realidad, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Gracias**

ÍTEM	Puntaje				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planificación</b> <b>¿Cómo califica Usted?</b>					
1. La empresa propicia una adecuada planificación.					
2. La empresa tiene visible su visión, misión y objetivos.					
3. La. empresa mantiene actualizada su visión, misión y objetivos					
4. Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la empresa.					
5. Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal de la empresa.					
6. Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo.					
<b>Dimensión: Organización</b> <b>¿Cómo califica?</b>					
7. La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se definan las jerarquías					
8. Existe una adecuada organización del personal para la atención a los clientes.					
9. En la empresa propician el trabajo en equipo					
10. La empresa plantea las tareas adecuadamente a los objetivos y están correctamente definidas					
11. La empresa establece niveles apropiados de					

autoridad					
12. La empresa delega funciones de acuerdo al perfil de cada trabajador.					
<b>Dimensión: Dirección</b> <b>¿Qué opinión le merece?</b>					
13. El liderazgo de los dueños de la empresa promueve el logro de objetivos					
14. La empresa propicia una adecuada comunicación con todo el personal.					
15. La empresa propicia la motivación del personal para el logro de las metas.					
16. La empresa propicia la coordinación entre todo el personal					
17. La empresa realiza reconocimientos por el buen desempeño del personal					
<b>Dimensión: Control</b> <b>¿Cómo califica Usted?</b>					
18. La empresa realiza evaluaciones de trabajo periódicas					
19. La empresa cuenta con normas y políticas de control					
20. La empresa realiza control administrativo para evaluar el cumplimiento de tareas por cada personal.					
21. La empresa realiza reuniones para dar a conocer los resultados y las debilidades de la gestión.					

### VALORACIÓN FINAL: NIVEL DE APLICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

<b>Bueno</b>	<b>71 - 105</b>
<b>Regular</b>	<b>35 - 70</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 35</b>

### VALORACIÓN POR DIMENSIONES:

<b>PLANIFICACIÓN</b>	
<b>Bueno</b>	<b>21 - 30</b>
<b>Regular</b>	<b>10 - 20</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 10</b>

<b>ORGANIZACIÓN</b>	
<b>Bueno</b>	<b>21 - 30</b>
<b>Regular</b>	<b>10 - 20</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 10</b>

<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>Bueno</b>	<b>17 - 25</b>
<b>Regular</b>	<b>8 - 16</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 8</b>

<b>CONTROL</b>	
<b>Bueno</b>	<b>15 - 20</b>
<b>Regular</b>	<b>7 - 14</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 7</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 05**  
**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Código:** \_\_\_\_\_ **N° de muestra:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** / /

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Procesos Administrativos y la Gestión Empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

**INSTRUCCIONES.** El Presente cuestionario tiene como objetivo registrar información sobre la percepción del personal de la Ferretería Bailón respecto a la gestión empresarial, para ello escriba y marca en los recuadros con un aspa (X), los resultados obtenidos se mantendrán en reserva.

**INDICACIONES:** Marque la respuesta que más se ajuste a su realidad, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Gracias**

ÍTEM	Puntaje				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Gestión estratégica</b> <b>¿Cómo opina respecto a?</b>					
1. Al momento de tomar decisiones se consideran los criterios de los empleados para las acciones correctivas en la empresa.					
2. Se llevan a cabo reuniones entre el Gerente General y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.					
3. El personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.					
4. Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el crecimiento de la empresa.					
5. Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.					
<b>Dimensión: Gestión financiera</b> <b>¿Cómo opina respecto a?</b>					
6. La empresa realiza sus estados financieros.					
7. La empresa realiza el análisis de su rentabilidad					
8. El gerente general se reúne con el contador para evaluar la situación económica financiera de la empresa.					



9. La empresa realiza presupuestos proyectado de compra y venta.					
10. La empresa obtiene préstamos a corto y largo plazo					
11. La empresa cumple oportunamente con sus obligaciones financieras					
<b>Dimensión: Gestión del Talento Humano ¿Cómo opina respecto a?</b>					
12. La empresa les brinda capacitaciones para desempeñar sus funciones.					
13. El personal de la empresa demuestra sus conocimientos en su desempeño diario.					
14. La selección del personal se realiza por concurso.					
15. Las personas que contrata la empresa tienen experiencia para poder desempeñarse en el negocio.					

### VALORACIÓN FINAL: NIVEL DE GESTIÓN EMPRESARIAL

<b>Bueno</b>	<b>51 - 75</b>
<b>Regular</b>	<b>25 - 50</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 25</b>

### VALORACIÓN POR DIMENSIONES:

<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	
<b>Bueno</b>	<b>17 - 25</b>
<b>Regular</b>	<b>8 - 16</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt;8</b>

<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	
<b>Bueno</b>	<b>21 - 30</b>
<b>Regular</b>	<b>10 - 20</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt; 10</b>

<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>Bueno</b>	<b>15 - 20</b>
<b>Regular</b>	<b>7 - 14</b>
<b>Deficiente</b>	<b>&lt;7</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 06**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala de medición
<b>Variable independiente</b>				
<b>Procesos administrativos</b>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Cronograma de actividades</li> </ul>	Bueno: 21 - 30 Regular: 10 – 20 Deficiente: < 10	Ordinal
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Distribución del trabajo</li> </ul>	Bueno: 21 - 30 Regular: 10 – 20 Deficiente: < 10	Ordinal
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Dirigir actividades</li> </ul>	Bueno: 17 - 25 Regular: 8 – 16 Deficiente: <8	Ordinal
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones periódicas</li> <li>• Normas y políticas de control</li> </ul>	Bueno: 15 - 20 Regular: 7 – 14 Deficiente: <7	Ordinal
<b>Variable Dependiente</b>				
<b>Gestión empresarial</b>	Nivel de gestión empresarial	Nivel de aplicación de gestión empresarial	Bueno: 51 - 75 Regular: 25 – 50 Deficiente: < 25	Ordinal
	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso gerencial</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	Bueno: 17- 25 Regular: 8– 16 Deficiente: <8	Ordinal

	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros</li> <li>• Presupuestos proyectados</li> <li>• Préstamos financieros</li> </ul>	Bueno: 21-30 Regular: 10 – 20 Deficiente: < 10	Ordinal
	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal capacitado</li> <li>• Selección del personal.</li> </ul>	Bueno: 15-20 Regular: 7– 14 Deficiente: <7	Ordinal
<b>Variable de Caracterización</b>				
<b>Características demográficas</b>	Género	Rasgos sexuales	Masculino Femenino	Nominal
	Edad	Rango de edad	18 – 20 años 21 – 24 años >24 años	Ordinal
	Estado civil	Documento de identidad	Soltero (a) Casado (a) Conviviente (a)	Nominal
<b>Características laborales</b>	Tiempos de servicio en la empresa	Rango de años de servicio	Menos de un año <1 año. 1-2 años. >2 años	Nominal
	Aspectos económicos	Escala remunerativa	930-1500 soles 1501-2000 soles >2000 soles	Nominal



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 07**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUECES**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Procesos Administrativos y la Gestión Empresarial en la Ferretería “Bailón” Puente Piedra – Lima 2019.

**HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN POR JUECES**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRIA Especialidad: DR. EN ADMINISTRACIÓN

**“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planificación ¿Cómo califica Usted?	1. La empresa propicia una adecuada planificación.	3	4	3	3
	2. La empresa tiene visible su visión, misión y objetivos.	3	4	3	3
	3. La. empresa mantiene actualizada su visión, misión y objetivos	3	4	3	3
	4. Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la empresa.	3	4	3	3
	5. Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal de la empresa.	3	4	3	3
	6. Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo.	3	4	3	3
Organización ¿Cómo califica?	7. La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se definan las jerarquías	3	4	3	3
	8. Existe una adecuada organización del personal para la atención a los clientes.	3	4	3	3
	9. En la empresa propician el trabajo en equipo	3	4	3	3
	10. La empresa plantea las tareas adecuadamente a los objetivos y están correctamente definidas	3	4	3	3
	11. La empresa establece niveles apropiados de autoridad	3	4	3	3

	12. La empresa delega funciones de acuerdo al perfil de cada trabajador.	3	4	3	3
Dirección ¿Qué opinión le merece?	13. El liderazgo de los dueños de la empresa promueve el logro de objetivos	3	4	3	3
	14. La empresa propicia una adecuada comunicación con todo el personal.	3	4	3	3
	15. La empresa propicia la motivación del personal para el logro de las metas.	3	4	3	3
	16. La empresa propicia la coordinación entre todo el personal	3	4	3	3
	17. La empresa realiza reconocimientos por el buen desempeño del personal	3	4	3	3
Control ¿Cómo califica Usted?	18. La empresa realiza evaluaciones de trabajo periódicas	3	4	3	3
	19. La empresa cuenta con normas y políticas de control	3	4	3	3
	20. La empresa realiza control administrativo para evaluar el cumplimiento de tareas por cada personal.	3	4	3	3
	21. La empresa realiza reuniones para dar a conocer los resultados y las debilidades de la gestión.	3	4	3	3
	22. Al momento de tomar decisiones se consideran los criterios de los empleados para las acciones correctivas en la empresa.	3	4	3	3
	23. Se llevan a cabo reuniones entre el Gerente General y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.	3	4	3	3

Gestión estratégica  ¿Cómo opina respecto a?	24. El personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.	3	4	3	3
	25. Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el crecimiento de la empresa.	3	4	3	3
	26. Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.	3	4	3	3
Gestión financiera  ¿Cómo opina respecto a?	27. La empresa realiza sus estados financieros.	3	4	3	3
	28. La empresa realiza el análisis de su rentabilidad	3	4	3	3
	29. El gerente general se reúne con el contador para evaluar la situación económica financiera de la empresa.	3	4	3	3
	30. La empresa realiza presupuestos proyectado de compra y venta.	3	4	3	3
	31. La empresa obtiene préstamos a corto y largo plazo	3	4	3	3
	32. La empresa cumple oportunamente con sus obligaciones financieras	3	4	3	3
Gestión del Talento Humano  ¿Cómo opina respecto a?	33. La empresa les brinda capacitaciones para desempeñar sus funciones.	3	4	3	3
	34. El personal de la empresa demuestra sus conocimientos en su desempeño diario.	3	4	3	3

	35. La selección del personal se realiza por concurso.	4	4	3	3
	36. Las personas que contrata la empresa tienen experiencia para poder desempeñarse en el negocio.	4	4	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



Dr. RODOLFO Valdivieso Echevarria

DNI. 22408967



Nombre del experto: JUAN CARLOS ROJAS MATOS Especialidad: MG. EN ADMINISTRACIÓN

**“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planificación ¿Cómo califica Usted?	37. La empresa propicia una adecuada planificación.	4	4	3	3
	38. La empresa tiene visible su visión, misión y objetivos.	4	3	4	3
	39. La. empresa mantiene actualizada su visión, misión y objetivos	4	3	4	3
	40. Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la empresa.	4	3	4	3
	41. Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal de la empresa.	4	3	4	3
	42. Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo.	4	3	4	3
Organización ¿Cómo califica?	43. La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se definan las jerarquías	4	3	4	3
	44. Existe una adecuada organización del personal para la atención a los clientes.	4	3	4	3
	45. En la empresa propician el trabajo en equipo	4	3	4	3
	46. La empresa plantea las tareas adecuadamente a los objetivos y están correctamente definidas	4	3	4	3
	47. La empresa establece niveles apropiados de autoridad	4	3	4	3

	48. La empresa delega funciones de acuerdo al perfil de cada trabajador.	4	3	4	3
Dirección ¿Qué opinión le merece?	49. El liderazgo de los dueños de la empresa promueve el logro de objetivos	4	3	4	3
	50. La empresa propicia una adecuada comunicación con todo el personal.	4	3	4	3
	51. La empresa propicia la motivación del personal para el logro de las metas.	4	3	4	3
	52. La empresa propicia la coordinación entre todo el personal	4	3	4	3
	53. La empresa realiza reconocimientos por el buen desempeño del personal	4	3	4	3
Control ¿Cómo califica Usted?	54. La empresa realiza evaluaciones de trabajo periódicas	3	3	4	3
	55. La empresa cuenta con normas y políticas de control	4	3	4	3
	56. La empresa realiza control administrativo para evaluar el cumplimiento de tareas por cada personal.	4	3	4	3
	57. La empresa realiza reuniones para dar a conocer los resultados y las debilidades de la gestión.	4	4	3	3
	58. Al momento de tomar decisiones se consideran los criterios de los empleados para las acciones correctivas en la empresa.	4	4	3	3
	59. Se llevan a cabo reuniones entre el Gerente General y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.	4	4	3	3

Gestión estratégica  ¿Cómo opina respecto a?	60. El personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.	4	4	3	3
	61. Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el crecimiento de la empresa.	4	4	3	3
	62. Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.	3	4	3	3
Gestión financiera  ¿Cómo opina respecto a?	63. La empresa realiza sus estados financieros.	4	4	3	3
	64. La empresa realiza el análisis de su rentabilidad	3	4	3	3
	65. El gerente general se reúne con el contador para evaluar la situación económica financiera de la empresa.	4	4	3	3
	66. La empresa realiza presupuestos proyectado de compra y venta.	3	4	3	3
	67. La empresa obtiene préstamos a corto y largo plazo	4	4	3	3
	68. La empresa cumple oportunamente con sus obligaciones financieras	4	3	3	3
Gestión del Talento Humano  ¿Cómo opina respecto a?	69. La empresa les brinda capacitaciones para desempeñar sus funciones.	3	4	3	3
	70. El personal de la empresa demuestra sus conocimientos en su desempeño diario.	4	4	4	4

	71. La selección del personal se realiza por concurso.	4	4	3	3
	72. Las personas que contrata la empresa tienen experiencia para poder desempeñarse en el negocio.	4	3	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



MG. JUAN CARLOS Rojas Matos  
DNI: 40134310

Nombre del experto: LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA Especialidad: MG. EN ADMINISTRACIÓN

**“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”**

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planificación ¿Cómo califica Usted?	73. La empresa propicia una adecuada planificación.	3	4	4	3
	74. La empresa tiene visible su visión, misión y objetivos.	4	3	4	3
	75. La. empresa mantiene actualizada su visión, misión y objetivos	4	3	4	3
	76. Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para los empleados de la empresa.	3	3	4	3
	77. Las metas que se establecen dentro de la planeación organizacional son de conocimiento de todo el personal de la empresa.	4	3	4	3
	78. Se elaboran cronogramas de actividades laborales para los planes de corto, mediano y largo plazo.	4	3	4	3
Organización ¿Cómo califica?	79. La empresa cuenta con una estructura organizacional donde se definan las jerarquías	3	3	4	3
	80. Existe una adecuada organización del personal para la atención a los clientes.	4	3	4	3
	81. En la empresa propician el trabajo en equipo	4	3	4	3
	82. La empresa plantea las tareas adecuadamente a los objetivos y están correctamente definidas	3	3	4	3
	83. La empresa establece niveles apropiados de autoridad	4	3	4	3

	84. La empresa delega funciones de acuerdo al perfil de cada trabajador.	4	4	3	3
Dirección ¿Qué opinión le merece?	85. El liderazgo de los dueños de la empresa promueve el logro de objetivos	4	4	3	3
	86. La empresa propicia una adecuada comunicación con todo el personal.	4	4	3	3
	87. La empresa propicia la motivación del personal para el logro de las metas.	3	4	3	3
	88. La empresa propicia la coordinación entre todo el personal	3	4	3	3
	89. La empresa realiza reconocimientos por el buen desempeño del personal	4	4	3	3
Control ¿Cómo califica Usted?	90. La empresa realiza evaluaciones de trabajo periódicas	3	4	3	3
	91. La empresa cuenta con normas y políticas de control	4	4	3	3
	92. La empresa realiza control administrativo para evaluar el cumplimiento de tareas por cada personal.	4	4	3	3
	93. La empresa realiza reuniones para dar a conocer los resultados y las debilidades de la gestión.	3	4	3	3
	94. Al momento de tomar decisiones se consideran los criterios de los empleados para las acciones correctivas en la empresa.	4	4	3	3
	95. Se llevan a cabo reuniones entre el Gerente General y los empleados para identificar problemas y tomar conjuntamente decisiones importantes.	4	4	3	3

Gestión estratégica  ¿Cómo opina respecto a?	96. El personal identifica y analiza los problemas internos de su área para tomar decisiones sobre el tema.	3	4	3	3
	97. Los jefes de áreas tienen lógica y racionalidad al tomar la mejor decisión para el crecimiento de la empresa.	3	4	4	3
	98. Los trabajadores pueden tomar decisiones propias para solucionar problemas.	3	4	3	3
Gestión financiera  ¿Cómo opina respecto a?	99. La empresa realiza sus estados financieros.	4	4	3	3
	100. La empresa realiza el análisis de su rentabilidad	4	3	3	3
	101. El gerente general se reúne con el contador para evaluar la situación económica financiera de la empresa.	4	3	3	3
	102. La empresa realiza presupuestos proyectado de compra y venta.	4	3	3	3
	103. La empresa obtiene préstamos a corto y largo plazo	4	3	3	3
	104. La empresa cumple oportunamente con sus obligaciones financieras	4	4	4	3
Gestión del Talento Humano  ¿Cómo opina respecto a?	105. La empresa les brinda capacitaciones para desempeñar sus funciones.	3	4	3	4
	106. El personal de la empresa demuestra sus conocimientos en su desempeño diario.	4	4	3	3

	107. La selección del personal se realiza por concurso.	4	4	3	3
	108. Las personas que contrata la empresa tienen experiencia para poder desempeñarse en el negocio.	4	3	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? \_\_\_\_\_

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



Mg. LUIS ALBERTO Bambaren Mata  
DNI:43183838





*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de libertad*

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN  
MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los trece días del mes de diciembre del año 2021, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m89d583152712d1d6b60b27cca210bb33> a las diez y treinta horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0415-2021-UNHEVAL/FCAT., de fecha 10.DIC.2021, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis colectiva "PROCESOS ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA FERRETERÍA "BAILON" PUENTE PIEDRA - LIMA 2019"; presentada por los tesisistas, Ana Cristina BAILON NUÑEZ, Marcos Moisés LUCIANO FALCON y Ramón VALVERDE MIRAVAL, de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesor de Tesis el profesor Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA, designado con RESOLUCIÓN DE DECANO N°332-2019-UNHEVAL/FCAT., de fecha 24.JUN.2019 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 122-2020-II-UNHEVAL/FCAT. del 14 de diciembre de 2020.

**NOTA:** Se deja constancia que, por motivos académicos, el Dr. Juan García Céspedes (designado Secretario del Jurado de tesis), no podrá asistir a la sustentación virtual y solicita que en su lugar ingrese como Jurado el Mg. Juan Carlos Rojas Matos; quien de acuerdo a la designación del Jurado de tesis cumplía la función de accesitario, siendo él la persona que reemplazará en el cargo de Secretario. Quedando la conformación del Jurado examinador como sigue:

Dr. ROGER CÉSPEDES REVELO PRESIDENTE  
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS SECRETARIO  
Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY VOCAL

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
Ana Cristina BAILON NUÑEZ	14	14	14	14	CATORCE
Marcos Moisés LUCIANO FALCON	14	14	14	14	CATORCE
Ramón VALVERDE MIRAVAL	14	14	14	14	CATORCE

**OBSERVACIONES:**

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 11:30, en fe de lo cual firmamos.

  
Dr. Roger Céspedes Revelo  
PRESIDENTE

  
Mg. Juan Carlos Rojas Matos  
SECRETARIO

  
Dr. Edward Luis Zevallos Choy  
VOCAL



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA**

**CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD**  
**N°008-2022-FCAT-UNHEVAL-DUI**

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la 3era. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 30%.

El Director de la Unidad de Investigación de la FCAT-UNHEVAL, **hace CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **29 %** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

**Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración**  
**PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN**  
**LA FERRETERIA “BAILÓN” PUENTE PIEDRA – LIMA 2019.**

**Tesista(s)**

Bach. BAILÓN NUÑEZ, Ana Cristina  
Bach. LUCIANO FALCÓN, Marco Moisés  
Bach. VALVERDE MIRAVAL, Ramón

**Asesor**

Dr. OLIVEROS DÁVILA, Juvenal Auberto

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 28 de febrero de 2022.



Dr. Edward L. Zevallos Choy  
Director de la Unidad de Investigación  
FCAT - UNHEVAL



TESIS Ana Marco y Ramón.pdf  
1 de marzo de 2022  
17664 palabras/98902 caracteres

Ana, Marco y Ramón Ana, Marco y Ramón

## TESIS Ana Marco y Ramón.pdf

### Resumen de fuentes

29%

SIMILITUD GENERAL

1	repositorio.unheval.edu.pe INTERNET	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	3%
3	repositorio.uss.edu.pe INTERNET	2%
4	repositorio.udh.edu.pe INTERNET	1%
5	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote el 2019-12-28 TRABAJOS ENTREGADOS	1%
6	repositorio.ups.edu.pe INTERNET	1%
7	repositorio.une.edu.pe INTERNET	1%
8	www.dspace.unitru.edu.pe INTERNET	1%
9	repositorio.unc.edu.pe INTERNET	<1%
10	es.scribd.com INTERNET	<1%
11	www.dspace.uce.edu.ec INTERNET	<1%
12	Universidad César Vallejo el 2018-11-15 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
13	Universidad San Ignacio de Loyola el 2016-12-13 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
14	Universidad Católica de Santa María el 2021-10-04 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
15	Universidad de Huánuco el 2021-04-28 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
dieciséis	Universidad César Vallejo el 2016-03-18 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
17	repositorio.upagu.edu.pe INTERNET	<1%
18	repositorio.uwiener.edu.pe INTERNET	<1%
19	revistas.unheval.edu.pe INTERNET	<1%
20	revistas.uss.edu.pe INTERNET	<1%
21	repositorio.uladech.edu.pe INTERNET	<1%
22	www.ine.es INTERNET	<1%
23	hdl.handle.net INTERNET	<1%
24	www.scribd.com INTERNET	<1%
25	Universidad Nacional de Trujillo el 2020-09-16 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
26	repositorio.undac.edu.pe INTERNET	<1%

27	repositorio.autonoma.edu.pe	INTERNET	<1%
28	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-08	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
29	1library.co	INTERNET	<1%
30	repositorio.upd.edu.pe	INTERNET	<1%
31	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-21	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
32	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-14	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
33	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-07	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
34	repositorio.untumbes.edu.pe	INTERNET	<1%
35	Universidad Nacional del Santa on 2021-10-28	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
36	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-15	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
37	Universidad Cesar Vallejo on 2017-08-16	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
38	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2020-10-16	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
39	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-02-23	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
40	Universidad Alas Peruanas on 2021-06-14	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
41	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-01-23	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
42	pisos.emancipia.net	INTERNET	<1%
43	repositorio.upla.edu.pe	INTERNET	<1%
44	repositorio.upn.edu.pe	INTERNET	<1%
45	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2019-11-19	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
46	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
47	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-09	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
48	Universidad Cesar Vallejo on 2019-12-06	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
49	dspace.esPOCH.edu.ec	INTERNET	<1%
50	studylib.es	INTERNET	<1%
51	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-11	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
52	Universidad Cesar Vallejo on 2021-01-14	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
53	docshare.tips	INTERNET	<1%
54	moam.info	INTERNET	<1%
55	portal.amelica.org	INTERNET	<1%
56	repositorio.ulasamericas.edu.pe	INTERNET	<1%
57	repositorio.unjfsc.edu.pe	INTERNET	<1%
58	repositorio.unsa.edu.pe	INTERNET	<1%
59	upcommons.upc.edu	INTERNET	<1%

60	www.clubensayos.com INTERNET	<1%
61	www.powershow.com INTERNET	<1%
62	Universidad Alas Peruanas on 2021-05-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
63	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-15 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
64	Universidad Nacional de Barranca on 2019-08-26 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
65	es.slideshare.net INTERNET	<1%
66	renati.sunedu.gob.pe INTERNET	<1%
67	www.presidencia.gov.do INTERNET	<1%

**Se excluyeron los depósitos de búsqueda:**

Ninguno

**Excluido del Informe de Similitud:**

Bibliografía

Citas textuales

Citas

Coincidencias menores (8 palabras o menos)

**Se excluyeron las fuentes:**

Ninguno



ANEXO 2

AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TESIS ELECTRONICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICAR PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellido y nombre: ANA CRISTINA BAILÓN NÚÑEZ

DNI: 47281577 correo electrónico anabailon7@hotmail.com

Teléfonos: casa \_\_\_\_\_ celular: 933843939 oficina: \_\_\_\_\_

Apellido y nombre: MARCOS MOISES LUCIANO FALCÓN

DNI: 46673027 correo electrónico lhrustan2016@gmail.com

Teléfonos: casa \_\_\_\_\_ celular: 994913425 oficina: \_\_\_\_\_

Apellido y nombre: RAMON VALVERDE MIRAVAL

DNI: 46518964 correo electrónico ramonvalverdemiraval@gmail.com

Teléfonos: casa \_\_\_\_\_ celular: 915393808 oficina: \_\_\_\_\_

2. IDENTIFICACION DE LA TISIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO</u>
E.P.:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</u>

Título Profesional Obtenido:

---

Título De La Tesis:



VIRRECTORADO DE INVESTIGACION

RESPONSABLES DEL REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL UNHEVAL

VERSION

FECHA

PAGINA

OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL

2 DE 2

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA GESTIÓN

EMPRESARIAL EN LA FERRETERIA "BAILÓN" PUENTE PIEDRA - LIMA 2019

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autoridad(es):

marca "x"	categoría de acceso	descripción del acceso
	PUBLICO	es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "publico", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal webrepositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier 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(n) 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 público:

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

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

Fecha de firma:

Firma del autor y/o autores:

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*