



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO  
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN  
EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO,  
RUBRO COLECTIVOS DE TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

TOLENTINO RIVERA, ARACELI BRIGGITE  
ORCID: 0000-0002-7518-9026

**ASESORA**

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA  
ORCID: 0000-0001-6079-2319

**CHIMBOTE – PERÚ  
2021**

## **1. TITULO DE LA TESIS**

CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO COLECTIVOS DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Tolentino Rivera, Araceli Briggite

ORCID: 0000-0002-7518-9026

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Lima, Perú

### **ASESORA**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Vilela Vargas, Victor Hugo  
Presidente

---

Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
Miembro

---

Espinosa Otoya, Victor Hugo  
Miembro

#### **4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

##### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida  
mantenerme con salud, prosperidad para que así  
cada día cumpla mis sueños y metas con tanta  
sabiduría que siempre guía mis pasos para salir  
adelante, a mi Madre por darme las fuerzas de  
seguir, por su apoyo y amor incondicional.

A mis Docentes por las enseñanzas y consejos  
que nos brindaron durante mi época  
universitaria.

## **DEDICATORIA**

A mi madre Margarita quien lucho desde mi niñez para sacarme adelante, para ser una persona capaz por llenarme de sus consejos para tener valores y tener una carrera profesional. A mi pareja por siempre apoyarme para lograr mis metas, a mis hermanos por ser mi inspiración y motivación que sigan mis pasos.

A mi padre, por protegerme siempre desde donde está y llenarme de motivos para lograr cumplir mí metas.

## 5. RESUMEN

La presente de investigación se realizó con el objetivo de: Determinar las principales caracterización el proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020. El tipo de investigación que se desarrolló es de tipo cuantitativo a nivel de investigación descriptivo, al cual se le aplicó un diseño no experimental -transversal, El universo objeto de estudio, está conformado por 18 Mypes formales pertenecientes al sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, y debido a que son menos de 100 individuos la muestra también fue de 18 Mypes. Para recolectar los datos de nuestra investigación, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas, la cuales abordan el análisis de 07 dimensiones que son: planificación, organización, dirección, control, recursos organizacionales, entorno empresarial y objetivos; Con la ayuda del programa de IBM SPSS v22, se procesaron los datos recogido y se elaboraron las tablas y figuras de los resultados.

Como conclusión general, podemos decir que después de haber identificado y descrito como se desarrolla el proceso administrativo en la gestión empresarial de las Mypes, que el proceso administrativo en estas organizaciones es deficiente y por lo tanto requieren de la implementación respecto al proceso administrativo que influyan en la gestión empresarial que se desarrolla dentro de ellas.

Palabras claves: proceso administrativo, gestión empresarial, caracterización del empresario, caracterización de la Mypes, transporte.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the objective of: Determining the main characterization of the administrative process as a relevant factor for the business management of MSEs in The service sector, interprovincial transport group item of the district of Huánuco, 2020. The type of investigation that is It was developed is quantitative at the descriptive research level, to which a non-experimental-transversal design was applied. The universe under study is made up of 18 formal MSEs belonging to the service sector, interprovincial transport group category of the Huánuco district, and because there are less than 100 individuals, the sample was also 18 Mypes. To collect the data of our research, a questionnaire of 21 questions was applied, which address the analysis of 07 dimensions that are: planning, organization, direction, control, organizational resources, business environment and objectives; with the help of the IBM SPSS v22 program, the collected data were processed and the tables and figures of the results were prepared.

As a general conclusion, we can say that after having identified and described how the administrative process is developed in the business management of MSEs, that the administrative process in these organizations is deficient and therefore require implementation regarding the administrative process that influence in the business management that develops within them.

Keywords: administrative process, business management, characterization of the employer, characterization of the Mypes, transportation.



## 6. CONTENIDO

### INDICE

<b>1. TITULO DE LA TESIS</b> .....	ii
<b>2. EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iii
<b>3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iv
<b>4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA</b> .....	v
<b>5. RESUMEN</b> .....	vii
<b>6. CONTENIDO</b> .....	ix
<b>7. ÍNDICE DE TABLA</b> .....	xi
<b>8. ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.</b> .....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	9
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:.....	15
2.1.3. Antecedentes locales: .....	22
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	30
2.3 Marco conceptual .....	46
<b>III.HIPÓTESIS</b> .....	48
<b>IV METODOLOGÍA</b> .....	48
4.1 Diseño de la investigación .....	48
4.2 población y muestra: .....	50
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	52
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
4.5 Plan de análisis.....	54
4.6. Matriz de consistencia.....	55
4.7 Principios Éticos.....	56
<b>V.RESULTADOS</b> .....	58
5.1 Resultados .....	58
5.2 Análisis de resultados.....	74
<b>VI CONCLUSIONES</b> .....	79
<b>VII.RECOMENDACIONES:</b> .....	81

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:</b> .....	82
<b>ANEXO</b> .....	85
ANEXO 1: CUESTIONARIO .....	85
ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	89

## 7. ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1 Edad.....	58
TABLA 2 Género al que pertenece .....	58
TABLA 3 Grado de instrucción.....	59
TABLA 4 Personería Jurídica.....	60
TABLA 5 Años de fundación.....	61
TABLA 6 Número de trabajadores.....	61
TABLA 7 Grado de afinidad con los trabajadores .....	62
TABLA 8 Trabajo en base al plan de negocios .....	63
TABLA 9 Cuenta con misión y visión del negocio.....	64
TABLA 10 La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas .....	64
TABLA 11 Se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas .....	65
TABLA 12 Se aplica estrategias de motivación hacia el personal .....	66
TABLA 13 Se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal .....	67
TABLA 14 Monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos.....	67
TABLA 15 Documentos de control de inventario en su empresa .....	68
TABLA 16 Se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales .....	69
TABLA 17 Planificación para realizar procesos de compra .....	70
TABLA 18 Se trabaja con estrategias de fidelización al cliente .....	71
TABLA 19 Existe una planificación para la gestiona de proveedores .....	71
TABLA 20 Se trabaja en base a metas específicas.....	72
TABLA 21 Se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto .....	73

## 8. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Cuál es su edad? .....	58
Figura 2. ¿A qué género pertenece?.....	59
Figura 3. ¿Cuál es su grado de instrucción? .....	59
Figura 4. ¿Cuál es el tipo de personería jurídica de su negocio?.....	60
Figura 5. ¿Cuántos años de fundado tiene la empresa? .....	61
Figura 6. ¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa? .....	62
Figura 7. ¿Cuál es el grado de afinidad con los trabajadores? .....	62
Figura 8. ¿En su empresa se trabaja en base al plan de negocios?.....	63
Figura 9. ¿Su empresa cuenta con misión y visión del negocio?.....	64
Figura 10. ¿La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas? .....	65
Figura 12. ¿Se aplica en su empresa estrategias de motivación hacia el personal? ..	66
Figura 13. ¿Cree usted que en su empresa se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal? .....	67
Figura 14. ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos? .....	68
Figura 15. ¿Existen documentos de control de inventario en su empresa? .....	69
Figura 16. ¿En su empresa, se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales? .....	70
Figura 17. ¿Existe una planificación para realizar procesos de compra? .....	70
Figura 18. ¿Se trabaja en su empresa a través de estrategias de fidelización al cliente? .....	71
Figura 19. ¿En su empresa, existe una planificación para la gestiona de proveedores? .....	72
Figura 20. ¿En su empresa se trabaja en base a metas específicas?.....	73
Figura 21. ¿En su empresa se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto? .....	74

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática que se plantea en la presente investigación es: ¿Cuál es la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivo de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020? Esta interrogante de investigación plantea describir dos variables, por un lado está: El proceso administrativo, que para nuestra investigación representa la variable independiente y por otro lado está: La gestión empresarial que representa la variable dependiente, al ser una investigación no experimental transversal, el objetivo principal es: Determinar el proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.

En primer lugar, para comenzar, definiremos nuestra variable independiente y describiremos el proceso administrativo: El proceso administrativo consiste en una serie de pasos interconectados que trabajan juntos para promover la estructura adecuada de las organizaciones.

El proceso administrativo, casi universalmente y basado en estudios realizados por grandes académicos de la administración, se divide en cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control, y que la etapa de control vale la verdad. Si bien está al final del proceso, en realidad está presente en todo el proceso administrativo y es de vital importancia para él.

El proceso administrativo implica organizar y diseñar la estructura de los órganos y roles de la empresa, así como orientar y controlar su actuación. Se ha

demostrado que la eficiencia de la empresa es considerablemente más que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que debe alcanzarse a través de la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y cargos) a las metas que se persiguen. A pesar de que muchos autores creen que el administrador debe tener una función de coordinación individual, parece más acertado pensar en ella como la esencia de la capacidad general para armonizar los esfuerzos individuales encaminados a lograr los objetivos del grupo.

La administración se ha definido en términos de cuatro funciones distintas de los gerentes desde finales del siglo XIX: planificación, organización, dirección y control. Aunque este paradigma ha sido cuestionado, todavía es ampliamente aceptado. Como resultado, la administración puede definirse como el proceso de planificación, organización, dirección y supervisión de las actividades de los miembros de la organización, así como el uso de todos los demás recursos organizacionales, con el fin de lograr las metas de la organización.

En segundo lugar, la variable que proponemos en este estudio es la gestión empresarial, que es fundamental para el desarrollo de las organizaciones y, por supuesto, del micro y pequeña empresa. Como resultado, implementar un sistema de gestión empresarial se convierte en un paso necesario para todas las empresas que desean crecer y expandirse.

Es más fácil hacer esto si primero comprende en qué se basa uno de estos sistemas y luego aprende cómo implementarlo, los cuales son factores que pueden requerir algo de trabajo al principio pero que son claramente ventajosos. Repasaremos

estos dos puntos a continuación para que cualquier MYPE, sin importar cuán grande o pequeño sea, pueda usar sus claves para tener un futuro más próspero.

Para empezar, debemos comprender el sistema de gestión empresarial tal como lo entienden los responsables de una empresa. La gestión de una empresa implica prestar mucha atención a una variedad de factores, incluida la mejora de la relación entre productividad, calidad, costos, administración, distribución y logística, así como el tiempo de producción, las relaciones con los empleados y la confianza, para lograr resultados continuos y consistentes resultados.

No se trata solo de contratar a un grupo de personas y dejar que se ocupen del trabajo pesado mientras nosotros nos encargamos de la facturación. En realidad, debemos supervisar todo, asegurando que la línea de producción sea eficiente, que los productos manufacturados se envíen con éxito, que se coloquen en el mercado en las mejores condiciones posibles y que la logística en todos los estados sea la adecuada para asegurar que el negocio funcione. Sin problemas en todos los niveles. Estas funciones requieren un sistema que las incorpore y las organice de manera fácil de usar, reuniendo todas las aplicaciones relevantes, una para cada división.

También debemos comprender cómo se pone en práctica. Podemos comprender cómo deben usarse estos sistemas ahora que comprendemos su propósito y naturaleza. En primer lugar, debemos reconocer que al trabajar juntos y establecer un vínculo entre los sistemas y los trabajadores, aumentaremos la eficacia de la empresa. Cada división, cada elemento de seguimiento y cada operación es un pequeño eslabón de una gran cadena en la que todo debe funcionar en conjunto. El sistema garantizará que todo

funcione como debe y que podamos obtener mejores resultados de los esfuerzos de nuestra empresa.

### **1.1 Planeamiento del problema**

El problema de investigación se definió como una posible ineficiencia en la aplicación del proceso administrativo por parte de los propietarios de empresas de colectivos de transporte interprovincial, que se origina por el desconocimiento de aquellos elementos de valor valorados por su mercado, lo que impide la adecuada focalización y priorización de las inversiones, resultando en una gestión empresarial inadecuada.

En Huánuco existen Mypes dedicadas al rubro proceso administrativo cuales presentan problemas de Gestión Empresarial dado que se observa que sus habilidades más frecuentes son la falta de aplicación de estrategias a sus colaboradores en las Mypes. Por ello es que no cuentan con los conocimientos necesarios respecto al Proceso Administrativo y Gestión Empresarial ,no se cuenta con personas adecuadas en las áreas de administración solo trabajan por un sueldo.

Para tratar de dilucidar este tema, se plantea el siguiente problema general:

#### **Enunciado del problema**

**PG:** ¿Cuál es la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020?

#### **a) Objetivo de la investigación**

Los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación fueron:



- **Objetivo general.**

**OG:** Identificar la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.

- **Objetivos específicos.**

**OE<sub>1</sub>:** Identificar las caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.

**OE<sub>2</sub>:** Describir la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la competitividad de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.

**OE<sub>3</sub>:** Evaluar la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.

**b) Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica en diversos aspectos como:

**En el aspecto teórico:** La justificación teórica se sustenta debido a que el desarrollo del proyecto va a tener como base y fuente de información, referencias y bibliografía

actualizada de: Libros, revistas científicas, publicaciones científicas, todas relacionadas a los temas y las variables de estudio planteadas.

**En el aspecto práctico:** Es importante para la atención de empresas de colectivos de transporte interprovincial, la aplicación adecuada de los procesos administrativos, esto determinara la calidad de gestión empresarial y nos va permitir conocer realmente si existe la aplicación del proceso administrativo y si existe una correcta administración en los negocios de este rubro.

Los hallazgos de este estudio ayudarán a la empresa que suministra estos servicios automotrices a comprender primero cómo se administran sus negocios y luego a tomar decisiones para corregir o mejorar los métodos de administración comercial, lo que dará como resultado un crecimiento a largo plazo durante el curso de sus esfuerzos.

**En el Aspecto Social:** La investigación se sumará al conocimiento existente del proceso administrativo en relación con la gestión empresarial de empresas de colectivos de transporte interprovincial. Esta información permitirá a las comunidades científicas y organizativas compartir información, dando como resultado nuevas ideas de investigación en el campo de la comercialización de servicios, para ello, se desarrollará un marco teórico integral, seguido de un relevamiento de las bibliografías más recientes sobre las variables de investigación.

**Metodología:**

- El tipo de investigación que se desarrolló es de tipo cuantitativo a un nivel de investigación descriptivo, al cual se le aplicó un diseño de investigación no experimental -transversal.

- La técnica empleada en la recolección de datos que posteriormente fueron procesados fue la técnica de la Encuesta, utilizando el cuestionario de encuesta, y valiéndonos del programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido.

Los resultados más resaltantes cuanto a la edad promedio de estos, nos señala en su mayoría (50.0% de encuestados) una edad que oscila entre los 31 a 50 años de edad, con respecto al género de estos emprendedores, podemos observar que la gran mayoría pertenece al género masculino (66.7% de encuestados), con respecto al grado de instrucción la mayoría (66.7% de encuestados); sobre las características de las Mypes se encontró que: un 44.4% está constituida como persona natural con negocio, el 44.4% tiene una antigüedad de más de 5 años, el 55.6% posee una planilla de trabajadores de entre 6 y 10 trabajadores y el 61.1% que tiene dentro de su planilla de colaboradores, personas que son familiares y no familiares; con respecto a la variable proceso administrativo tenemos los siguientes resultados: el 66.7%, respondieron que nunca trabajan en base a un plan de negocios, 61.1% respondieron que casi nunca trabajan en base a una misión y visión de negocio, el 55.6% manifiesta que nunca se trabaja en base a organigramas, el 61.1% de encuestados manifestaron que nunca se ha trabajado en base a ningún tipo de documento organizacional, el 44.4% manifiestan que solo a veces se aplican estrategias de motivación en la empresa, el 38.9% de los encuestados respondieron que a veces se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal, el 38.9% de los encuestados manifestaron que a veces se realiza el monitoreo de cumplimiento de objetivos y el 50.0% manifestaron que solo a veces se utilizan documentos para el control de inventarios. Los resultados respecto a la variable gestión empresarial fueron los siguientes: el 44.4% de los encuestados que casi nunca se

trabaja a partir de presupuestos, el 33.3% manifestaron que solo a veces las compras son planificadas, el 38.9% manifestaron que siempre se trabaja para lograr fidelizar al cliente, el 38.9% respondieron que a veces se planifica la gestión de proveedores, el 38.9% respondieron que a veces se trabaja en base a metas específicas y el 38.9% respondió que casi siempre monitorean las tareas que se le asigna a cada puesto de trabajo.

Como conclusión general, podemos decir que el proceso administrativo en estas organizaciones es deficiente y por lo tanto requieren de la implementación urgente de un plan de mejora con respecto al proceso administrativo que influyan en la gestión empresarial que se desarrolla dentro de ellas, esta información se pueden observar en las tablas y figuras del presente informe de investigación.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1 Antecedentes

Después de revisar los antecedentes de investigaciones relacionadas a los temas que se está trabajando en los centros de información como la biblioteca virtual de nuestra universidad y otras universidades y páginas de web se encontraron las siguientes investigaciones relacionadas al tema:

#### 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.

1) (Tapia, 2017) en su trabajo de investigación titulado: *“Análisis del proceso administrativo de la microempresa “quimilimpieza” en la ciudad de esmeraldas”*. La cual plantea como objetivo general: Analizar el proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” para conocer la situación actual del negocio y determinar estrategias administrativas de mejora. En cuanto a la metodología empleada, es una investigación deductiva, inductiva de tipo aplicada en la cual se empleó la técnica de la entrevista a través de un cuestionario de entrevista aplicado a 11 empleados de la empresa Quimilimpieza.

**Conclusiones:** 1) En general, las empresas requieren un diseño que les permita coordinarse, desarrollarse y, como resultado, ser productivas. A pesar de la importancia de este dispositivo administrativo, la organización "Limpieza química" carece de un diseño autoritario que especifique los niveles y sistemas progresivos que deben verse en el ejercicio de mejora. Su ausencia impide una categorización clara de responsabilidades y asegura que cada representante comprenda su rol en el diseño de la asociación. 2) No se detallan los compromisos que deben asumir los representantes en cada uno de los roles de la organización "Limpieza

química"; Estos recados los realiza su propia percepción, ya que no existe un manual de capacidad donde se puedan estudiar las operaciones actuales. No existe una articulación inequívoca y punto por punto de los objetivos, capacidades y responsabilidades de las posiciones, así como de sus relaciones. 3) Los procesos de gestión y control de la organización "Chem Cleaning" se completan con base en las medidas experimentales del supervisor propietario, que no han permitido la organización y definición de planes de inspiración y premios a ejecutivos para compensar la productividad de los representantes, así como una jerarquización formal satisfactoria, procesos de correspondencia, evaluaciones de trabajo.

- 2) (Chagñay, 2017) En su trabajo de investigación titulado: *“Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa donoso constructores cia. Ltda. período junio 2016 – junio 2017”*. La cual plantea como objetivo general: Determinar cómo los procesos administrativos contribuyen en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., Período Junio 2016 – Junio 2017. En cuanto a la metodología empleada, es una investigación de tipo descriptiva de campo que empleó un diseño de investigación no experimental y se recolectaron los datos a través de la técnica de la encuesta aplicada a 52 trabajadores de la empresa Donoso Constructores Cía. Ltda.

**Conclusiones:** 1) El estado actual de los Procesos Administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA. Se determinó cuando los instrumentos de investigación se utilizaron para la muestra seleccionada. A pesar de la existencia de planes de acción, el 20% del personal

administrativo y el 22% del personal operativo desconocen las herramientas utilizadas y no participan con frecuencia en la etapa de planificación; en la etapa de Organización, el 65 por ciento del personal operativo dice que la organización no es muy buena porque los colaboradores no tienen manuales de funciones, En la etapa de Control, el 67 por ciento del personal administrativo y el 54 por ciento del personal operativo dicen que la comunicación sobre las acciones a realizar es buena porque no siempre están informados; En la etapa de Monitoreo, el 27 por ciento del personal administrativo y el 5% del personal operativo dicen que a veces se evalúa el desempeño del personal porque no está claro cuáles son sus responsabilidades. 2) Entre los principales temas identificados en relación a los procesos administrativos de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA., Tenemos el hecho de que no se utilizan todas las herramientas de planificación porque solo el 13% del personal administrativo y el 14% del personal operativo conoce y utiliza los presupuestos, el 20% del personal administrativo y el 16% del personal operativo conoce y utilizar los presupuestos, y el 20% del personal administrativo y el 16% del personal operativo conocen y utilizan los presupuestos. El 33% de los empleados administrativos y el 24% de los empleados operativos afirman que no están familiarizados con las herramientas organizativas que están empleados y, en particular, no existe un manual de funciones, lo que genera una falta de roles y responsabilidades claramente definidos, una falta de perfiles administrativos, una aplicación inadecuada del proceso de selección de

personal y la duplicación de funciones en la etapa de gestión. Se utiliza para determinar el rango; sin embargo, debido a que no existe un documento de definición, esta función no se puede utilizar. Tiene pocos mecanismos de control, con el 53 por ciento de los trabajadores administrativos y el 41% del personal operativo asignado a seguimiento, y el 33% del personal administrativo y el 41% del personal operativo asignado a la medición del desempeño. , La planificación y la organización acompañarán este paso. 3) Los procesos administrativos están directamente vinculados al domicilio de la empresa Donoso Constructores CIA. LTDA porque contribuyen al mejor funcionamiento de su administración. El 100% del personal administrativo y operativo afirma la ausencia de manuales de funciones, lo que es la causa de que estos procesos no estén claramente definidos. Existe duplicación y descuido de funciones entre los individuos responsables, lo que dificulta la gestión y da como resultado la pérdida de recursos.

- 3) (Aros, 2017). En su trabajo de investigación titulado: *“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA EFECTIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN CAMIONETAS “DARÍO GUEVARA” DEL CANTÓN PELILEO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”*. La cual plantea como objetivo general: Desarrollar una auditoría de gestión en la Cooperativa de transporte de carga en camionetas “Darío Guevara” del cantón Peli leo, para el mejoramiento de la efectividad de la gestión empresarial. En cuanto a la metodología es una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo documental, en la que se empleó las



técnicas de la entrevista, la encuesta y la observación directa que fue aplicada al personal y socios de la cooperativa que en total suman 65 personas.

**Conclusiones:** 1) Se desconocen los beneficios de una auditoría de gestión ya que no está claro cómo se desarrollan las operaciones de la cooperativa, lo que dificulta determinar el nivel de eficiencia de la gestión y el logro de las metas y objetivos especificados. 2) Debido a que no se realiza una revisión de la calidad del servicio de la cooperativa, se desconoce si el usuario está satisfecho con el servicio, lo que resulta en una rentabilidad insuficiente para los miembros. 3) La cooperativa carece de financiación para el desarrollo de sus actividades, es decir, no se planifica de acuerdo con los recursos de la entidad, imposibilitando el logro de sus objetivos y asegurar su correcto funcionamiento. 4) Los miembros de la cooperativa no pueden realizar adecuadamente sus operaciones de servicio al cliente debido a la falta de capacitación.

- 4) (Espinoza, 2017) En su trabajo de investigación titulado: *“MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DIAMANTE NEGRO DEL CANTÓN PELILEO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”*. La cual plantea como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el rendimiento productivo de la asociación de piscicultores "Red del Pescador", cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo. Período 2014. En cuanto a la metodología fue una investigación cuantitativa y cualitativa a nivel exploratorio, descriptivo y

correlacional y empleo las técnicas de la observación, encuesta y entrevista cuya muestra fue de 15 empleados de la empresa.

**Conclusiones:** 1) Se ha establecido que las demandas de la empresa son numerosas, entre ellas la falta de métodos publicitarios y de marketing para presentar la marca Diamante negro para que la gente entienda en profundidad lo que ofrece la empresa y los beneficios que brinda. 2) Para que la empresa llegue al mercado, se deben utilizar técnicas del Ciclo Deming para posicionar la marca Diamante negro. 3) La corporación no ha empleado a los empleados adecuados para comercializar la marca, como un sitio web o una página de Facebook, según el análisis.

- 5) (Tapia, 2020). En su trabajo de investigación titulado: “*MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL EN LA INDUSTRIA DEL RECICLAJE: CASO DE ESTUDIO RECOLECTORA DE RESIDUOS SÓLIDOS DE NAYARIT (REDESO)*”. La cual plantea como objetivo general: Diseñar e implementar un modelo de gestión empresarial enmarcado en la responsabilidad socio-ambiental en una empresa de reciclaje para generar ventajas competitivas en las dimensiones económica, social y ambiental, en una empresa de reciclaje. En cuanto a la metodología fue una investigación que emplea métodos mixtos cuantitativos y cualitativos haciendo uso de un diseño e integración de los elementos (perspectiva organizacional, financiera y sustentable) se empleó la técnica de la encuesta aplicada a 31 colaboradores de la empresa.

**Conclusiones:** En cuanto a la hipótesis de que "la implementación de un modelo de gestión empresarial en el marco de la responsabilidad socio ambiental otorgará ventajas competitivas a la industria del reciclaje de RSU desde las dimensiones económica, social y ambiental", se acepta porque "el diseño y la implementación del modelo de gestión empresarial en el marco de la responsabilidad socio ambiental otorgará ventajas competitivas a la industria del reciclaje de RSU desde las dimensiones económica, social y ambiental "; se acepta porque "el diseño e implementación del modelo de gestión empresarial en el marco de la responsabilidad socio ambiental otorgará. Como resultado, adopte tácticas que lleven a la consolidación de la organización, resultando en ventajas competitivas organizacionales, financieras y de largo plazo. Se logró identificar potencialidades y debilidades dentro de los aspectos organizacionales, financieros y sustentables de la empresa REDESO al implementar el modelo de gestión en el marco de la responsabilidad socio ambiental, y en base a esto se establecerán propuestas de mejora, que contribuyan a la consecución de ventajas competitivas en las tres propuestas.

#### 2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

- 1) (Godoy, 2020). En su trabajo de investigación titulado: "*PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA MECATRÓNICA HOSPITALARIA INDUSTRIAL E.I.R.L EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO-2018*". La cual plantea como objetivo general: Determinar la forma en que el proceso administrativo se encuentra

relacionado con la gestión empresarial en la empresa Mecatrónica Hospitalaria Industrial E.I.R.L. en la ciudad de Iquitos, año-2018. En cuanto a la metodología es una investigación de tipo no experimental y empleo un diseño descriptivo correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a una total de 18 trabajadores de la empresa.

**Conclusiones:** 1) El mayor porcentaje de empleados cree que los procesos administrativos y de gestión empresarial son regulares, lo que implica que cuando la gestión empresarial es regular, también lo es el proceso administrativo. Sí, una prueba inferencial estadística no paramétrica de distribución libre para variables categóricas, utilizando t-b de Kendall = 2,262; p-valor = 0.024 0.05 (5 por ciento) margen de error, revela una asociación estadística significativa. 2) El mayor porcentaje de trabajadores cree que el proceso de planificación administrativa es bueno y que la gestión comercial regular significa que el proceso de planificación administrativa es bueno cuando la gestión de la empresa es regular. Sí, una prueba inferencial estadística no paramétrica de distribución libre para variables categóricas, utilizando la t-b de Kendall = - 2,261; p-valor = 0.024 0.05 (5 por ciento) margen de error, revela una asociación estadísticamente significativa. 3) El mayor porcentaje de trabajadores cree que el proceso administrativo organizacional se encuentra en un nivel regular, lo que significa que cuando la gestión empresarial es regular, también lo es el proceso administrativo organizacional. Sí, una prueba inferencial estadística no paramétrica de distribución libre para variables categóricas, utilizando t-b de Kendall = 4,298; p-valor = 0.000 0,05 (5 por

ciento) margen de error, revela una asociación estadística significativa. 4) El mayor porcentaje de trabajadores cree que el proceso de gestión administrativa es bueno y que la gestión empresarial regular significa que el proceso de gestión administrativa es bueno cuando la gestión empresarial es regular. Sí, una prueba inferencial estadística no paramétrica de distribución libre para variables categóricas, utilizando la t-b de Kendall = 2670; Valor de  $p = 0,008$  0,05 (5 por ciento) de margen de error, revela una asociación estadística significativa. 5) El mayor porcentaje de trabajadores cree que el proceso de control administrativo está en un nivel decente y que la gestión empresarial regular indica que cuando la gestión de la empresa es sólida, el proceso administrativo organizacional también es regular. Sí, una prueba inferencial estadística no paramétrica de distribución libre para variables categóricas, usando t-b de Kendall = 2.427; valor  $p = 0.015$  0.05 (5 por ciento) margen de error, revela una asociación estadísticamente significativa.

- 2) (Fernandez, 2017) En su trabajo de investigación titulado: *“Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”*. La cual plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017. En cuanto a la metodología fue una investigación de diseño no experimental, descriptiva-correlacional se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 170 trabajadores de la municipalidad provincial de Huaraz.

**Conclusiones:** 1) la Municipalidad Provincial de Huaraz, para 2017, existe una fuerte asociación entre las variables de estudio proceso administrativo y gestión de la calidad ( $r = 0,751^{**}$ ), lo que indica que el proceso administrativo se gestiona de acuerdo con la ley. Seguir las instrucciones de la Municipalidad de manera eficiente repercutirá en la calidad de la gestión que se ofrece a los usuarios que llegan a la comuna provincial, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. 2) Para 2017, el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz es percibido regularmente en un 58.82 por ciento, según datos recolectados de los trabajadores administrativos. Se concluye que la planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo, deben ser reforzados con estrategias y planes de mejora, además de aceptar. 3) Gestión de la Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para 2017; evidencia de los niveles de la variable de gestión de la calidad y sus dimensiones de forma regular 58,24 por ciento, de lo cual se concluye que la toma de decisiones, la introducción a la auditoría interna, el enfoque al usuario y el proceso de mejora son continuos, y realizan sus actividades de registro habituales, según lo percibe el mismo personal administrativo.

- 3) (Burgos, 2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”*. La cual plantea como objetivo general: Determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo, 2016. En cuanto a la metodología fue una

investigación de tipo descriptiva-propositiva y un diseño no experimental de corte transversal, se aplicó la técnica de la entrevista a una muestra de 11 trabajadores que laboran en la empresa Comercial A&C.

**Conclusiones:** 1) A partir de un análisis de la situación actual de la empresa obtenido a través de una entrevista con el administrador, podemos concluir que la empresa comercial A&C está gestionando en la actualidad todos sus procesos de negocio de forma empírica, ya que carece de MOF, organigrama, diagramas de flujo de suministro y atención. , liderazgo y evaluación y control de una variedad de procesos comerciales. 2) En cuanto a las actividades del proceso administrativo en la empresa Comercial A&C, podemos decir que la empresa hace una planificación efectiva, pero es ineficiente y de corto plazo, porque es conformista e impacta en la productividad y el crecimiento de la organización. Debido a que la empresa no cuenta con un organigrama que explique la jerarquía y, al mismo tiempo, las actividades que realiza cada uno de los trabajadores, los trabajadores no están seguros de qué funciones deben cumplir antes, durante y después de la jornada laboral, No existe un estilo de liderazgo único en la sección de gestión porque el propietario asigna a sus tres hijos como líderes, y con frecuencia desafían sus juicios, lo que resulta en una atmósfera de trabajo conflictiva y, en última instancia, de control. La empresa cuenta con un sistema de control, el sistema HAS, pero solo aplica mientras la empresa contratante se encuentra bajo supervisión externa, por lo que no existe un monitoreo constante a pesar de contar con dicho sistema.

4) (Bendezu, 2017). En su trabajo de investigación titulado: “*EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2017*”. La cual plantea como objetivo general: Describir el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017. En cuanto a la metodología es una investigación de tipo básica de carácter descriptivo – cuantitativo, con enfoque cuantitativo y tiene un diseño experimental, de carácter descriptivo, la técnica utilizada fue la encuesta que fue aplicada a 478 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

**Conclusiones:** 1) Se determinó que la planificación del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2017 no es adecuada ni inadecuada, con una tasa de implementación de 28.81 por ciento, lo que indica que la planificación se implementa moderadamente, debido a que los trabajadores tienen poco conocimiento de la filosofía y valores, misión y visión, objetivos, estrategias y políticas. 2) Por desconocimiento de la forma de organización institucional, la organización del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2017 se evaluó como ni adecuada ni inadecuada, con un 28,81 por ciento. Como resultado, ha estado dañando el ambiente laboral al generar límites en la implementación de estrategias, procesos, asunción de responsabilidades, aplicación de técnicas para simplificar el trabajo y desempeño de funciones. 3) Se ha determinado que la dirección del proceso administrativo, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, se encuentra en un nivel que no es ni adecuado ni inadecuado, con 32.20



por ciento, lo que indica que la toma de decisiones se realiza de manera regular, resultando en falta de motivación para que los trabajadores se desempeñen mejor, mala comunicación en varios niveles de la organización y falta de liderazgo. 4) Se determinó que el control del proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2017 no es adecuado ni inadecuado, con 33.90 por ciento, indicador que muestra que el control se realiza moderadamente, y que los criterios de desempeño para evaluar la Los resultados se aplican con moderación, porque los criterios de evaluación no están claramente establecidos.

- 5) (Sigueñas, 2019). En su trabajo de investigación titulado: "*GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES EN LA ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS ACOMERCED, HUACHO, 2019*". La cual plantea como objetivo general: Establecer de qué manera la gestión empresarial influye en la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios ACOMERCED, Huacho, 2019. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo básica, a nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental, se empleó la técnica de la encuesta aplicada a 96 propietarios de las empresas comerciales en la asociación de propietarios ACOMERCED, Huacho.

**Conclusiones:** 1) El estudio encontró una correlación moderada y extremadamente significativa ( $p = 0,000 < 0.05$ ;  $r = 0.490$ ), lo que llevó a la conclusión de que el proceso de gestión tiene un impacto considerable en la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de

propietarios. Huacho, ACOMERCED, 2019. Está dirigido a ser competitivo porque se emplea una gestión empresarial competente como método que les permite planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos de la estructura interna de la firma. 2) El estudio encontró una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0.05$ ;  $r = 0.508$ ), lo que llevó a la conclusión de que la toma de decisiones tiene un impacto considerable en la competitividad de las firmas comerciales de la asociación de propietarios ACOMERCED, Huacho, 2019. Se reflejará en la competitividad de la empresa al innovar su aplicación de gestión empresarial en su política, planes, tácticas, acciones, procesos y procedimientos para adaptarse a nuevos cambios. 3) El estudio encontró un vínculo moderado y extremadamente significativo ( $p = 0,000 < 0.05$ ;  $r = 0.569$ ), lo que llevó a la conclusión de que el crecimiento organizacional tiene un impacto considerable en la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios. Huacho, ACOMERCED, 2019. A medida que la gestión empresarial informe los aspectos necesarios para gestionar eficazmente los riesgos financieros y de otro tipo, obtendrá una ventaja competitiva que le permitirá posicionarse en el mercado local.

#### 2.1.3. Antecedentes locales:

- 1) (Coronel, 2018). En su trabajo de investigación titulado: *“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA, AGENCIA EL AGUSTINO - 2018”*. La cual plantea como objetivo general: Determinar

la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018. En cuanto a la metodología fue una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, se empleó la técnica de la encuesta aplicada a 18 colaboradores de la financiera Confianza, agencia en Agustino.

**Conclusiones:** Primero. A través de una R de Pearson de 0.740 \*\* a un nivel de significancia de 0.001 menor que 0.05, existe una asociación bastante significativa entre los procedimientos administrativos y los niveles de productividad entre la fuerza laboral de Financiera Confianza. Segundo. A través de una R de Pearson de 0.665 \*\* a un nivel de significancia de 0.001 menor a 0.05, existe una asociación bastante significativa entre los niveles de planificación y producción en el personal de Financiera Confianza. Tercera. A través de una R de Pearson de 0.724 \*\* a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, existe una asociación bastante significativa entre la organización y los niveles de producción de los colaboradores de la empresa Financiera Confianza. Cuarto. A través de una R de Pearson de 0.594 \*\* a un umbral de significancia de 0.001 menor a 0.05, existe una asociación moderadamente significativa entre niveles gerenciales y productividad en la colaboración Financiera Confianza. Quinto. A través de una R de Pearson de 0.626 \*\* a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, existe una asociación moderadamente significativa entre los niveles gerenciales y la productividad entre la fuerza laboral de Financiera Confianza.

2) (Casavilca, 2017). En su trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC., EN EL PERÍODO 2017”. La cual plantea como objetivo general: Determinar de qué forma la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017. En cuanto a la metodología fue una investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptiva con un diseño descriptivo simple y correlacionar, se empleó la técnica de la encuesta aplicada a 40 personas entre accionistas, gerentes, empleado y clientes de la sede central de la empresa.

**Conclusiones:** 1) Se determinó que la gestión administrativa no es independiente, que se relaciona e influye en el crecimiento del negocio de la empresa investigada, que existe una correlación positiva media, y que la empresa no utiliza la gestión administrativa de forma adecuada para sus trámites empresariales en el mediano y largo plazo, como lo demuestran los hallazgos de la investigación. 2) Se realizó una investigación para determinar cómo la organización administrativa influye o se relaciona con el Mejoramiento Continuo de los procedimientos de negocio de la empresa bajo investigación, la baja planificación y dirección de los procesos de la organización, la falta de conocimiento pleno de las metas de los recursos de los grupos de trabajo en equipo y el tiempo establecido para un desempeño eficiente. 3) Para determinar cómo el control administrativo afecta la competitividad de los trámites comerciales, se descubrió que los seguimientos de los procesos son muy bajos, y no garantizan lo

proyectado, considerando la calidad y capacidad del talento humano, así como la escasez de la entidad. Conocimiento, teniendo en cuenta que los resultados confirman que la clave para un correcto desempeño de toda la organización.

- 3) (Mendoza, 2018). En su trabajo de investigación titulado: “*Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta*”. La cual plantea como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. En cuanto a la metodología fue una investigación de tipo cualitativa – no experimental con un diseño transversal correlaciona causal, se empleó la técnica de la encuesta aplicada a 54 trabajadores de dichas empresas.

**Conclusiones:** 1) La prueba estadística Chi-Cuadrado con un puntaje de confiabilidad de 99,00 por ciento mostró que la Planificación Administrativa (X1) tiene un impacto en la creatividad de las empresas comerciales medianas en Manta, Ecuador. Además, el 57,14 por ciento de sus indicadores recibió una evaluación negativa, siendo la tercera dimensión la menos apreciada y la Visión (53,12 por ciento) y la Misión (51,04 por ciento) destacando entre los indicadores más afectados. Estos hallazgos sugieren que la planificación estratégica con una visión de futuro de los procesos, bienes y servicios puede ayudar a las empresas comerciales medianas a aumentar su competitividad en el mercado al fomentar la innovación en respuesta a las condiciones cambiantes. 2) La Organización Administrativa (X2) tiene un impacto en la creatividad de

las empresas comerciales medianas de Manta, como lo demuestra una prueba estadística de Chi-Cuadrado con un nivel de confiabilidad del 99,00 por ciento. Además, se encontró que el proceso de gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de Manta tiene una valoración positiva del 60% de sus indicadores, lo que la convierte en la tercera dimensión más valorada. Se identificaron aspectos que se deben mantener y mejorar en el proceso de gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de Manta para favorecer su innovación para una mayor competitividad en el mercado. 3) La Dirección Administrativa (X3) tiene un impacto en la innovación de las medianas empresas comerciales de Manta, como lo demuestra una prueba estadística de Chi-Cuadrado con un nivel de confiabilidad del 99,00 por ciento. Además, se encontró que el proceso de gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de Manta tiene una valoración positiva del 60% de sus indicadores, lo que la convierte en la cuarta dimensión más valorada. Se identificaron aspectos que se deben mantener y mejorar en el proceso de gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de Manta para favorecer su innovación para una mayor competitividad en el mercado. 4) El Control Administrativo (X4) tiene un impacto en la innovación de las empresas comerciales medianas de Manta, como lo demuestra una prueba estadística del Chi-Cuadrado con un nivel de confiabilidad del 99,00 por ciento. Además, el 60 por ciento de sus indicadores recibió una evaluación negativa, lo que la convierte en la segunda dimensión más mal valorada, destacando el sistema de auditoría para controlar y verificar el uso del

presupuesto como el indicador más dañado con un 51,04 por ciento. Estos hallazgos indican que las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta presentan sus principales problemas desde la perspectiva de la gestión administrativa en los mecanismos de control de dicha gestión, a lo que se suma la total falta de acciones de innovación organizacional, factores todos a considerar para lograr una adecuada sinergia entre gestión administrativa e innova.

- 4) (Castillo, 2017). En su trabajo de investigación titulado: *“La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017”*. La cual plantea como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre la gestión empresarial y la competitividad de las MYPES del sector comercial en el distrito de los Olivos, año 2017. En cuanto a la metodología fue una investigación de nivel explicativa causal, de tipo aplicada con un diseño no experimental transaccional, se empleó la técnica de la encuesta aplicada a una muestra de 34 empresarios del centro comercial.

**Conclusiones:** 1) Se descubrió que la gestión empresarial tiene un impacto sustancial en la competitividad. En consecuencia, sostengo que un MYPE con una gestión empresarial eficaz tiene un gran impacto en la competitividad, porque es conveniente mantener una gestión empresarial coherente en las empresas para ser competitivas en el entorno empresarial. 2) Se descubrió que la planificación empresarial tiene un impacto considerable en la competitividad de las MYPES. Como resultado, se concluye que la planificación empresarial tiene un impacto considerable

en la competitividad de las MYPEs, dada la importancia de la planificación empresarial en la generación de una mayor competitividad empresarial.

3) Se descubrió que la gestión empresarial tiene un impacto sustancial en las estrategias de liderazgo global de las MYPEs en términos de costos, distinción y concentración del mercado. Como resultado, se concluye que la gestión empresarial tiene un impacto significativo en las estrategias de liderazgo global de las MYPEs en términos de costos, diferenciación y concentración de mercado, pues la correcta y consistente aplicación de las estrategias resulta en una venta competitiva en comparación con sus competidores ya sea directo o indirecto.

4) Se descubrió que la organización empresarial tiene un impacto sustancial en la competitividad de las MYPEs. Como resultado, es posible concluir que una buena organización empresarial tiene un impacto sustancial en la competitividad de las MYPEs, dado que una buena organización empresarial conduce a un mejor desarrollo empresarial con objetivos y metas claros dentro de las MYPEs.

5) (Carrasco, 2017) En su trabajo de investigación titulado: *“LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA JOCEMA SAC EN EL 2015”*. La cual plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Organizacional y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Jocema SAC en el 2015. En cuanto a la metodología fue una investigación de tipo aplicada a nivel descriptivo



relacional con un diseño descriptivo correlacional, empleo la técnica de la encuesta aplicada a 150 colaboradores de la empresa.

**Conclusiones** 1) En un principio, el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión organizacional y el desarrollo empresarial en la empresa Josema SAC en 2015. Mediante la prueba de hipótesis pudimos constatar la relación entre nuestras dos variables, es decir, la gestión organizacional mejora la gestión comercial. Desarrollo de la empresa Josema SAC en 2015. De acuerdo con la hipótesis general, los hallazgos de la prueba de correlación de Spearman ( $Rho = 0.000$ ;  $p\text{-value} = .000.05$ ) revelan una asociación sustancial entre la gestión organizacional y el desarrollo empresarial en la empresa Jocema SAC en 2015. 2) El primer propósito específico fue establecer la asociación entre productividad y desarrollo empresarial en la empresa Jocema SAC en 2015, con un valor sig de 0,000 0.05 según el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Como resultado, se confirmó la asociación del estudio entre productividad y desarrollo empresarial en la empresa Jocema SAC en 2015. 3) En cuanto al tercer objetivo particular, que se solicitó: “Determinar la relación entre el Factor Humano y el Desarrollo Empresarial en la Empresa Jocema SAC en 2015”, el resultado se determinó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor sig de 0,000 0.05. Como resultado, la Compañía Jocema SAC en 2015 demostró que existe una relación considerable entre el Factor Humano y el Desarrollo Empresarial. 4) El cuarto objetivo especificado fue "determinar la relación entre la Delegación de Funciones y el Desarrollo de Negocios en la Empresa

Jocema SAC en 2015", lo que resultó en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,000 0.05, indicando que la Delegación de Funciones está significativamente relacionada con la Desarrollo de Negocio de Jocema SAC.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.1.1. Proceso Administrativo.**

**Definición:** Las etapas de planificación y organización de la estructura de los órganos, cargos y cargos que integran la corporación, así como la orientación y control de sus acciones, se denominan proceso administrativo. Se ha demostrado que la eficiencia de la empresa es considerablemente más que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la aplicación de la lógica.

Desde finales del siglo XIX, la administración se ha definido en términos de cuatro funciones o etapas específicas de los gerentes: planificación, organización, gestión y control. Aunque ha habido algunas críticas a este concepto, es ampliamente aceptado. Como resultado, la administración puede definirse como el proceso de planificación, organización, dirección y supervisión de las actividades de los miembros de la organización, así como el uso de todos los demás recursos de la organización, con el fin de cumplir con las metas de la organización.

#### **2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de servicio.**

Para determinar las dimensiones del proceso administrativo, nos vamos a remitir a los elementos del proceso administrativo; las cuales son: la planificación, la organización, la dirección y el control.

#### **La planificación.**

Estamos hablando de qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debería hacerlo cuando decimos planificación, etapa de planificación o planificación anticipada. La distancia entre el lugar donde estamos y el lugar al que aspiramos ir se salva mediante la planificación. Permite que sucedan cosas que no hubieran sucedido de otra manera; Si bien el futuro exacto rara vez se puede predecir y los eventos incontrolables pueden frustrar incluso las mejores intenciones, los hechos se dejan al azar a menos que haya preparación. El paso de planificación es un proceso mentalmente agotador que requiere la selección de cursos de acción, así como la justificación de juicios basados en el propósito, el conocimiento y las estimaciones razonadas. La tarea de planificación es la siguiente: reducir el riesgo y aprovechar las oportunidades.

La planificación incluye cuatro componentes principales que son:

- Contribución a los objetivos y propósitos.
- Primacía de la planificación.
- Ampliación de la administración.
- Planificación de la eficiencia.

El objetivo de cada plan es facilitar que la organización logre sus objetivos. La planificación antecede lógicamente a la ejecución de todas las funciones, ya que las fases empresariales de organización, integración, dirección, liderazgo y control están destinadas a promover el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Para Sánchez, la planificación es: Esa herramienta de administración que nos permite determinar el curso de acción específico que debemos seguir para lograr los objetivos planificados (Sanchez, 2019).

Como propone Terry GR, La planificación se compone de diversas decisiones orientadas al futuro que implican recoger información y hacer suposiciones sobre el futuro con el fin de formular las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la organización. Muestra la asignación actual de pensamiento y tiempo para una inversión futura. (Terry, 1987)

El gerente está a cargo de la planificación, aunque la naturaleza y el alcance de la planificación varían según su autoridad y las políticas y planes especificados por su superior. Todos los gerentes deben planificar, pero la naturaleza y amplitud de la planificación varía según su nivel de poder y la naturaleza de las políticas y planes creados por los superiores. Los gerentes no serán ejecutivos reales si no se les da una cierta cantidad de discreción y responsabilidad en la planificación.

Es fácil entender por qué algunas personas hacen una distinción entre la formulación de políticas (establecer criterios para la toma de decisiones) y la administración, o entre el gerente y el administrador o supervisor, una vez que apreciamos la posibilidad de generalizar la planificación. Un gerente puede realizar más planificación que otro debido a su autoridad o posición en la organización, o la planificación puede ser más importante, o la planificación de uno puede ser más básica y aplicable a un área más amplia del negocio que la planificación de otra. No obstante, todos los gerentes establecen planes, desde los presidentes hasta los principales supervisores.

Las organizaciones deben alcanzar niveles óptimos de desempeño, ya que están estrechamente vinculadas a la capacidad de una empresa para responder al cambio. La elección y el desarrollo de las misiones y los objetivos de la organización es parte del proceso de planificación. Luego, decida las políticas, iniciativas, programas,

procedimientos, métodos, presupuestos, estándares y estrategias que lo ayudarán a alcanzar sus metas, incluida la formulación de juicios entre numerosos cursos de acción potenciales.

### **La organización.**

El diseño y determinación de estructuras, procedimientos, funciones y deberes, así como la formación de metodologías y la aplicación de técnicas encaminadas a simplificar el trabajo, son parte de la organización. El objetivo de la organización es facilitar el trabajo y coordinar y optimizar funciones; es decir, asegurar que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal manera que sean simples y fáciles de manejar para los empleados de la empresa, así como para la atención y satisfacción del cliente. La simplicidad de la estructura permite flexibilidad; la creación de procesos adecuados fomenta la eficiencia e iniciativa del personal, así como la rapidez con la que se cumplen los objetivos de la fase de planificación.

En cuanto a las funciones organizativas, esto se refiere a que una de las funciones primarias que concierne constantemente a la administración es la solicitud de todas y cada una de las regiones de la empresa, ya que esto asegura que se alcancen los resultados previstos.

Para organizarse, necesita saber cómo utilizar el espacio, el tiempo, el trabajo, los recursos humanos y los recursos financieros.

- Espacio: Se refiere a cómo se distribuye un área física de manera que todo tenga una determinada ubicación.
- Tiempo: Se relaciona con la programación de cada actividad o tarea, permitiendo que cada una de ellas sea evacuada cuando la administración así lo requiera.

- Trabajo: El orden y prioridad en el que se proporciona una lista de tareas planificadas para completarse o completarse diariamente, lo que permite a la administración lograr la eficiencia y eficacia necesarias para alcanzar los objetivos propuestos.
- Recursos humanos: Se hace referencia a la subordinación continua como elemento esencial en el contrato de trabajo, que se convierte en una herramienta básica para la organización de las personas en las empresas ya que una persona sabe a qué dependencia está destinada desde el momento en que ingresa en la empresa. , de quien debe recibir órdenes directas, y ante quien debe responder por las responsabilidades asignadas.

También nos referimos a las actividades, tareas o funciones asignadas a cada puesto, que es otro aspecto importante de la legislación laboral vigente en nuestro entorno empresarial. Como resultado, las empresas diseñan y elaboran un manual en el que se relacionan las funciones asignadas a cada puesto y la responsabilidad de cada persona que se compromete a desempeñarlas.

En cuanto a la importancia, se reconocen tres aspectos de por qué la organización es importante:

- La organización, como parte última del componente teórico, recopila, completa y toma todo lo que la planificación ha revelado sobre cómo debe ser una corporación hasta el último detalle.

- La trascendencia de la organización es tal que muchos autores han perdido de vista la realidad de que es meramente una parte de la administración, lo que lleva a comparaciones entre ambas como si la primera fuera la segunda. Representaba el conocimiento teórico y científico, mientras que el segundo representaba el conocimiento práctico y experimental.
- Crear un vínculo entre los aspectos teóricos de la mecánica administrativa, tal como la define Urwick, y las características prácticas de la dinámica, tal como la define el mismo autor: entre lo que debería ser y lo que es.

### **La dirección.**

La dirección es la función del proceso administrativo a través del cual se logra la realización efectiva de todo lo planeado o planeado. Para (Fayol, 2019), “La dirección general es la encargada de llevar a la empresa a su objetivo, tratando de sacar el mejor uso posible de los recursos de que dispone”, es decir, “La dirección es hacer que la empresa trabaje con el máximo de rendimiento”. El trabajo está dirigido en base a un estudio de los tiempos y movimientos de trabajo de los trabajadores, utilizando un sistema de tiempo militar.

Para poder conducir a su equipo hacia la meta durante las etapas del proceso administrativo, el líder debe tener vocación. Debido a que debe influir en el grupo y orientarlo hacia el objetivo en este punto, el responsable de gestionar el proceso administrativo debe elegir la capacidad de liderazgo y motivación. La dirección se ocupa del cumplimiento de las metas, objetivos y planes de una organización, así como del desarrollo de las actividades del grupo social.

Los componentes más importantes de la dirección son:

- **Motivación e Higiene de Herzberg:** Gestión, Inspección, Salario, Relaciones Personales, Condiciones Laborales) y Factores Motivacionales se incluyen en esta sección (Ejecución, Recompensas, Responsabilidad y Progreso).
- **Decisiones:** Describir el problema, examinarlo, evaluar opciones (factores intangibles tangibles) (análisis marginal) (análisis de rentabilidad), seleccionar la mejor alternativa e implementar una decisión.
- **Liderazgo y Supervisión:** Cuando estas disciplinas funcionan juntas y de manera apropiada, podemos ver que los colaboradores producen buenos resultados ya que comprenden completamente la forma del proceso explicado que conduce al éxito de la organización..
- **Comunicación:** La información presentada debe ser modesta y debe fluir por los canales estrictamente definidos. La comunicación debe ser clara, debe integrar a las personas de la organización, debe aprovechar la información informal para formalizarla y debe utilizar información informal para formalizarla.

### **El control.**

El proceso de verificar el desempeño de varios departamentos o funciones de una organización se conoce como control. En general, implica comparar el desempeño previsto y observado para determinar si los objetivos se están logrando de manera eficiente y efectiva. Cuando tiene el control, puede tomar medidas correctivas cuando lo necesite.



El control es una de las tareas administrativas más importantes de toda empresa. Debido a que el control se esfuerza por garantizar que el desempeño siga los planes, está vinculado a la planificación. Desde una perspectiva clásica, el proceso administrativo es un proceso circular que se retroalimenta a sí mismo.

Es fundamental seleccionar las características que se medirán o detectarán con precisión, teniendo en cuenta no solo el costo y la capacidad de medición, sino también su importancia para los objetivos y la capacidad de tomar medidas correctivas. Después de obtener una medida de las características o condiciones deseadas, deben compararse con un estándar o norma. Por lo general, estos criterios o normas se establecieron al principio de la fase de planificación. Es posible que se requieran acciones correctivas si el estándar o la norma (desempeño anticipado) difieren de la medición (desempeño real).

El control es la etapa final del proceso administrativo; a través de esta etapa, podemos medir y analizar los resultados obtenidos; si no se obtuvieron los resultados esperados de control del proceso administrativo, tendremos que repetir el ciclo del proceso administrativo, ya que el control es un proceso de comparación y corrección.

cción.

### **2.2.2. N° 02: Gestión Empresarial.**

**Concepto:** La idea de gestión contiene preliminares básicos que corresponden a la organización, lo que significa que cuando se utiliza en una corporación o un negocio, se investigan algunos de los objetivos primarios que se relacionan con ella.

Es fundamental recordar en esta noción que ninguna empresa puede continuar sin obtener ganancias, por lo que debe mantenerse constantemente un cierto nivel de competencia con otras empresas que crean y fabrican los mismos artículos que los nuestros. El concepto de gestión opera en un entorno donde los recursos disponibles son generalmente escasos, por lo que el gerente debe emplear diversas fórmulas para persuadir y motivar continuamente a todas las fuentes de capital empresarial, con el objetivo de asegurar que apoyen a todas las actividades de la empresa es decir a los proyectos planificados.

Si nos concentramos en el uso de la idea de gestión para llevar a cabo las actividades de una empresa, es vital resaltar que, en general, es mucho más común en las empresas de propiedad privada, también conocido como sector privado. En cualquier caso, cabe señalar que las empresas del sector público, es decir, las controladas por el gobierno, también cuentan con modelos de gestión eficaces, aunque tienden a independizarse relativamente de la noción de gestión más técnica.

La gestión empresarial es el proceso estratégico, administrativo y de control para maximizar la productividad, competitividad, eficacia y eficiencia de una empresa mediante la gestión de sus recursos. La ingeniería de gestión empresarial, a menudo conocida como gestión empresarial, es un tipo de gestión empresarial que combina la gestión estratégica con el uso de la tecnología y la innovación.

Según el economista y autor Joseph Schumpeter, A través de la destrucción creativa o la innovación continua, la gestión de la empresa garantiza que la oferta se adapte a la demanda, aumentando así la productividad y la competitividad. (Schupeter, 1945)

#### **2.2.2.1. Dimensiones de la gestión empresarial:**

## **Recursos organizacionales.**

Según Chiavenato: “Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización.” (Chiavenato, 1999)

Los recursos son los elementos, capacidades y factores reales e intangibles que las organizaciones planifican y / o tienen en un momento dado para la ejecución de diversas operaciones.

También podemos decir que los recursos son un conjunto de variables o activos, pero creemos que las concepciones de los distintos autores no incluyen los recursos intangibles. Creemos que identificar formalmente los recursos intangibles es vital en este momento, ya que es una variable que no siempre está presente y que tiene un significado estratégico en la actualidad.

La naturaleza, el capital y el trabajo se han considerado tradicionalmente los componentes de la producción en cualquier proceso productivo. La naturaleza proporciona los materiales y materias primas que deben procesarse y transformarse en productos o servicios; el capital proporciona los medios de pago para la adquisición de estos materiales y materias primas, así como para la remuneración de la mano de obra empleada. El trabajo es la acción humana o física que se realiza sobre los materiales y materias primas para transformarlos en productos terminados o servicios prestados. Sin embargo, debido a que el proceso de fabricación es mucho más complejo e involucra un mayor número de factores, esta posición es excesivamente simplista y superficial. Además, este enfoque trata el proceso de fabricación como si

fuera un sistema cerrado, pero en realidad, presenta características de un sistema abierto debido a la interacción constante con el medio ambiente.

Los recursos organizacionales pueden clasificarse en cinco grupos:

- **Recursos tanto físicos como materiales.** Necesario para llevar a cabo las funciones básicas de la organización, como la prestación de servicios especializados o la fabricación de artículos o productos. Los recursos materiales son el espacio físico, los terrenos y edificaciones, las instalaciones, el proceso productivo, la tecnología que lo lidera y los métodos y procesos de trabajo orientados a la elaboración de los bienes y servicios producidos por la organización.
- **Recursos financieros.** Se refieren a dinero, en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiación, créditos, etc., que está disponible de forma inmediata o indirecta para cumplir con los compromisos de la organización. También se incluyen los ingresos generados por las operaciones de la empresa, las inversiones de terceros y todas las formas de efectivo que fluyen a través de la tesorería o el efectivo de la organización.
- **Recursos humanos.** Personas que se unen, permanecen y contribuyen a la organización en cualquier nivel o asignación. Los recursos humanos se dividen en tres niveles dentro de una organización: institucional (gestión), intermedio (gestión y consultoría) y operativo (técnicos, asistentes y operadores, además de los supervisores de primera línea). El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y determina cómo se gestionan los demás recursos, ya sean físicos o materiales. Además, son una forma de recurso con vocación de crecimiento y desarrollo.

- **Recursos de marketing.** Son las herramientas que emplean las empresas para encontrar, contactar e influir en sus consumidores o usuarios. En este sentido, los recursos de marketing también se refieren al mercado de consumidores o clientes de los productos o servicios de la organización. Como resultado, estos recursos incluyen todas las actividades relacionadas con la investigación y análisis de mercado (de consumidores y competidores), el sistema de ventas (incluida la planificación, ejecución y control), promoción, publicidad, distribución de productos a través de canales adecuados, desarrollo de nuevos productos en respuesta a nuevas demandas, precios y asistencia técnica a los consumidores; etcétera.

- **Entorno empresarial.**

El entorno empresarial está compuesto por todos los elementos externos que tienen un impacto en la empresa. La corporación no opera en el vacío; interactúa con su entorno, incluidos consumidores, proveedores, otras empresas, el gobierno y la tecnología, por nombrar algunos. El entorno empresarial general se define por un conjunto diverso de características que determinan el marco dentro del cual funcionan las empresas y las condiciones en las que deben operar.

De esta forma podemos diferenciar dos tipos fundamentales de entornos para las empresas

- **Entorno interno:** Es el entorno interno específico en el que interactúan la empresa, sus empleados, clientes y otras partes interesadas. Está compuesto por sus activos y habilidades. Hay dos tipos de recursos: tangibles e intangibles. Los recursos tangibles son aquellos que se pueden medir. Las competencias son el

conjunto de recursos intangibles complementarios de una empresa: la distribución, la producción, la organización, la tecnología y el marketing son áreas en las que la empresa puede innovar. Los grupos que tienen influencia directa en las acciones de la organización y están dentro del alcance y obligación de cada miembro en este entorno. Otro punto de vista es el equilibrio trabajo-vida que existe, así como la integración de los compañeros, que mejora el clima laboral y su desempeño.

- **Entorno externo:** Esta categoría incluye todos los actos políticos externos legales, económicos, sociales y tecnológicos que tienen un impacto en la corporación y sus competidores. Son instituciones o fuerzas externas que afectan el desempeño de una organización al tomar insumos (materias primas, dinero, trabajo y energía), transformarlos y luego devolverlos a la sociedad en forma de productos o servicios.

### **Los objetivos.**

Un propósito comercial es el resultado final que una empresa aspira a lograr y al que dedica todos sus esfuerzos y recursos. Este objetivo debe ser medible, claro, razonable y lógico para que se logre, y debe incorporar todos los aspectos de la empresa en su logro.

Si una empresa quiere avanzar y convertirse en líder en su industria, debe adaptar sus objetivos a las distintas etapas que encontrará en el camino hacia el éxito. Como resultado, no solo debe incluir objetivos a corto, mediano y largo plazo en su plan estratégico; También debes categorizarlos según la fase en la que te encuentres y el entorno en el que te encuentres.

Los objetivos comerciales se pueden clasificar en:

- **Objetivos generales.** Los objetivos genéricos, también conocidos como objetivos amplios, son aquellos que incorporan una variedad de metas más particulares, como aumentar las ventas, capacitar a los empleados, mejorar la rentabilidad, etc.
- **Objetivos específicos:** Son más exactos en términos de tiempo y cantidad, y son necesarios para cumplir con los objetivos antes mencionados. Por ejemplo, dentro del objetivo general de incrementar las ventas podemos tener un objetivo específico de un incremento del 30 por ciento en un período de 12 meses.
- **Objetivos estratégicos:** Formulados por los altos ejecutivos de la empresa, apuntan a un crecimiento constante y constante, sirven para definir la dirección de la empresa y, a menudo, son amplios y de largo plazo.
- **Objetivos tácticos:** Los gerentes los diseñan y establecen en base a objetivos estratégicos, y son bastante frecuentes a nivel departamental. Deben estar respaldados por objetivos operativos para que sean efectivos.
- **Objetivos operativos:** Están contruidos para un determinado trabajador, tomando en consideración sus responsabilidades, habilidades y aptitudes, y son muy precisos y fijos en el corto plazo.

- **Objetivos cuantitativos:** Están enfocados a lograr mejores resultados económicos en el corto plazo, como previsiones de ventas, beneficios por áreas geográficas, etc.
- **Objetivos cualitativos:** Son apreciados a medio y largo plazo, y se concentran en las características más estrechamente relacionadas con ideas como el posicionamiento y la conciencia de marca, que se han vuelto cada vez más importantes con el auge de las redes sociales y la introducción de nuevos tipos de consumidores.

### **2.2.3. Bases teóricas complementarias.**

#### **Gestión de calidad.**

La gestión de la calidad es un concepto complejo y abstracto, es decir, una construcción inobservable, no fácil de conceptualizar y medir si no es a través de otras variables directamente observables, sino solo a través de percepciones.

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y técnicas destinadas a prevenir fallos o desviaciones en el proceso de fabricación, así como en los productos o servicios producidos como consecuencia del mismo. Como resultado, primero debemos subrayar que no es deseable identificar los errores después de que hayan ocurrido; más bien, los errores deben evitarse antes de que ocurran, de ahí su relevancia dentro del sistema de gestión de una organización. No tiene sentido seguir corrigiendo errores si no aprendemos de ellos y nos esforzamos por anticipar su ocurrencia. La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y procedimientos destinados a



garantizar la calidad del proceso mediante el cual se obtienen estos elementos, más que la calidad de los productos en sí.

**Modelo EFQM:** Se refiere al Modelo Europeo de Excelencia Empresarial. La EFQM establece una serie de criterios de excelencia empresarial que serán los que deberá cumplir la organización y que se refieran a cualquier área de actividad de nuestro negocio. EFQM establece una serie de reglas o criterios de evaluación para verificar si nuestra estructura comercial es realmente. Cumple con los criterios de excelencia antes mencionados. Los criterios de excelencia se centran en dos grandes áreas de actuación, por un lado, las que hacen referencia a los agentes y, por otra, las que hacen referencia a los resultados. Hay cinco criterios para los agentes y se centran en aspectos más importantes o intrínsecos de la propia empresa. Estrategia de liderazgo Recursos humanos Alianzas externas y recursos internos Procesos

**ISO 9001-2015:** ISO 9001 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización, cuya actualización más reciente es 2015; Estos verifican la capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente a través de mejoras en los procesos y evaluación de la conformidad. También determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual puede ser utilizado para la aplicación interna de las organizaciones, independientemente de que el producto y / o servicio sea brindado por un organismo público o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o para propósitos del contrato, basado en 10 principios de gestión de la calidad: alcance,

referencias normativas, términos y definiciones, contexto organizacional, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación y mejora del desempeño.

### **MYPEs.**

Son las abreviaturas de: Micro y pequeña empresa: en Perú las que declaran ventas de una a 150 UIT se clasifican como microempresas, mientras que las pequeñas empresas declaran ventas entre 1 y 1700 UIT.

Las MYPEs son una fuente importante de creación de empleo, ya que representan más del 80% de las personas económicamente activas y producen aproximadamente el 45% del PIB (PIB). En conclusión, las MYPEs son fuentes críticas de degeneración laboral y reducción de la pobreza. Al simplificar los diferentes trámites de registro, inspección, fiscalización y posterior verificación, el estado fomenta la formalización de las MYPEs. Los hombres y mujeres que realizan MYPEs deben tener igual acceso a los recursos, independientemente del género, porque todo es tedioso.

Es importante señalar que la microempresa no necesita estar constituida como una entidad legal y puede ser administrada por su único propietario. Sin embargo, puede optar por utilizar el formulario de Compañía de Responsabilidad Limitada Individual o cualquiera de los otros formularios corporativos disponibles bajo la ley. Si las MYPE deciden constituirse en persona jurídica, lo harán mediante escritura pública, eliminando la necesidad de presentar acta.

## **2.3 Marco conceptual**

**Calidad:** Es todo aquel que supera las pruebas de excelencia ya sea un servicio o un producto, en caso de lo empresarial tener siempre las expectativas del cliente para satisfacer sus necesidades.

**Clientes:** Son individuos que son partes de cada organización que adquieren un producto o servicio, es el indicado de realizar el intercambio de un pago satisfaciendo su necesidad en ese momento.

**Disponibilidad:** Es todo aquel que está a nuestro alcance, ya que se relaciona también con un producto teniendo disponible que se encuentra en organizaciones o mercados incrementando una oferta y demanda

**Expectativas:** Es percibir todo lo que es razonable donde puedes cumplir algunas aspiraciones en un futuro ya sea falso o verdadero.

**Gentileza:** Es el beneficio para interactuar demostrando respeto brindando una cortesía con mucha gentileza.

**Satisfacción:** Es que nuestros consumidores se sienten muy contentos con el aspecto de acuerdo a lo brindado en dichos establecimientos.

**Servicio:** Es un acto a favor de alguien con desempeño ofreciendo la satisfacción que se optó por recibir.

**Solución de problemas:** Es donde se resuelve algún daño o molestia de un cliente que ocurrió evaluando ya que se implementará algunos cambios para solución.

**Tiempo de espera:** Es como un pause en un determinado tiempo para ver las determinaciones que se realizara a la continuación para una satisfacción.

### **III.HIPÓTESIS**

El presente trabajo de investigación carece de un planteamiento de hipótesis, ya que se trabajó haciendo uso del nivel de investigación descriptivo que, según los especialistas:

“Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Sampieri, 1998, pág. 60)

Por tanto el objetivo de este estudio fue describir las propiedades de las variables independientes y dependientes sin interferir o cambiar las variables de estudio de ninguna manera.

### **IV METODOLOGÍA**

#### **4.1 Diseño de la investigación**

##### **4.1.1. Tipo de investigación**

Este estudio se llevó a cabo de acuerdo con las reglas y especificaciones de investigación cuantitativa.

“Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con

antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. Otra de las características del enfoque cuantitativo es que se emplean experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. Al término de la investigación se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación.” (Sampieri, 2006, págs. 3-60)

El objetivo de este estudio es analizar estadísticamente los datos obtenidos y mostrar los resultados en forma de tablas y gráficas estadísticas.

#### **4.1.2. Nivel de investigación**

Esta investigación se desarrolló dentro de los parámetros de la investigación descriptiva, que según los expertos es:

“Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Sampieri, 1998, **pág.** 60)

Es así que la presente investigación pretende detallar las características de la variable independiente y dependiente sin intervenir ni modificar de ninguna manera las variables de estudio.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

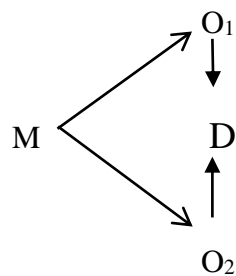
Este estudio siguió las pautas de la investigación descriptiva, que, según los especialistas es:

“La investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (**Kerlinger, 1979, pág. 116**)

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (**Sanchez, 2009, pág. 70**)

### **Esquema:**

Se esquematiza de la siguiente manera:



### **Dónde:**

**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Observación de la V1 (Proceso administrativo)

**O<sub>2</sub>** = Observación de la V2 (Gestión empresarial)

**R** = Descripción entre dichas variables.

## **4.2 población y muestra:**

### **4.1.1 Población.**

La población de la presente investigación estuvo conformada por 18 propietarios o gerentes de Mypes formales pertenecientes al sector servicios rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco.

El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otro (Pinedaa, 1994, pág. 108)

Cuadro 1. Mypes formales pertenecientes al sector servicios rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco

Descripción de la división CIU	N° de MYPEs
COLECTIVOS DE TRASPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUANUCO	18
<b>TOTAL=18</b>	

Fuente: Municipalidad Provincial de HUANUCO  
Elaboración: El investigador.

#### 4.1.2 Muestra:

Para el cálculo del tamaño de la muestra, y debido a que el universo o población es menor a 100 individuos, se empleará la técnica de muestra poblacional.

Por lo tanto el tamaño de la muestra de la presente investigación considerará a los 18 propietarios de las Mypes formales pertenecientes al sector servicios rubro colectivo de transporte interprovincial del distrito de Huánuco.

“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2006, pág. 85)

El tipo de muestreo que se aplicará es no probabilístico por conveniencia.

#### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	
<b>El proceso administrativo</b>	"Se entiende como un proceso es decir un método sistemático de gestión de actividades en el que todos los gerentes o administradores deben realizar las siguientes actividades: planificación, organización, dirección y control que están interrelacionadas para lograr los objetivos ( <b>Robbins., 1996, pág. 456</b> )	<b>Planificación</b>	Es el proceso de establecer metas y elegir los medios para lograr esas metas. (Stoner. 1996).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de planificación</li> <li>• Misión y visión</li> </ul>	Escala de Likert.
		<b>Organización</b>	Es la identificación y clasificación de actividades, requeridas, un conjunto de actividades necesarias para lograr los objetivos, asignando un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizativa. (Koontz. Weihrich. 1989).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramas</li> <li>• Documentos organizacionales</li> </ul>	Escala de Likert.
		<b>Dirección</b>	Es el elemento de la administración en el que se logra la efectiva realización de lo planificado, a través de la autoridad del administrador, ejercida en base a decisiones.(Taylor. 1911)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	Escala de Likert.
		<b>Control</b>	El objetivo del control es asegurar que los eventos vayan de acuerdo a los planes establecidos. (Burt. Scanlan. 1990).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de control</li> <li>• Documentos de consecución de resultados</li> </ul>	Escala de Likert.



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	
<b>Gestión empresarial</b>	“La gestión empresarial asegura que la oferta satisfaga la demanda a través de la destrucción creativa, es decir, con la innovación constante para incrementar la productividad y la competitividad” (Schumpeter. 1947 p. 356).	<b>Recursos organizacionales</b>	Los recursos son los medios que tienen las organizaciones para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios que se utilizan en la ejecución de las tareas organizativas. La administración requiere múltiples especializaciones y cada recurso requiere una especialización. (Chiavenato. 1999)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de planificación</li> <li>• Administración de recursos</li> </ul>	Escala de Likert.
		<b>Entorno empresarial</b>	“El entorno organizacional es un conjunto de personas, grupos y organizaciones con los que la organización tiene relaciones de intercambio y es dependiente para su viabilidad”. (Downey. Slocum 1982, p.195)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno interno</li> <li>• Entorno externo</li> </ul>	Escala de Likert.
		<b>Los objetivos</b>	Los objetivos de la organización son aquellos aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, hacia los cuales las organizaciones dirigen sus energías y recursos, estos aspectos son ganancias, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. (Koontz. 1988)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• Tareas</li> </ul>	Escala de Likert.

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

##### 4.4.1 Técnica:

La técnica que se empleó para la ejecución del presente proyecto de investigación es la encuesta:

*“Método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”* (Roberto, 2006, p.120).

##### 4.4.2 Instrumento:

El instrumento que se empleó en el presente trabajo de investigación es el cuestionario de encuesta que contiene una serie de preguntas a fin de recabar datos que luego fueron procesados para conseguir información relevante que cumplan con los objetivos de la presente investigación.

#### 4.5 Plan de análisis.

El procesamiento y análisis de los datos recabados se realizaron utilizando el programa estadístico IBM- SPSS v22, y la presentación de resultados se plasmara en forma de tablas, figuras y cuadros estadísticos.

4.6. Matriz de consistencia

**Título:** CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO COLECTIVOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuál es la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p><b>OG:</b> Cual es la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p><b>OE<sub>1</sub>:</b> Identificar las características del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p><b>OE<sub>2</sub>:</b> Describir el proceso administrativo como factor relevante para la competitividad de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p><b>OE<sub>3</sub>:</b> Evaluar la caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.</p>	<p><b>Procesos Administrativo</b></p> <p><b>Gestión empresarial</b></p>	<p><b>Población.</b>  <b>N:</b> La población de la presente investigación estará conformada por 18 Mypes formales pertenecientes al sector servicios rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco.</p> <p><b>Tamaño de muestra</b>  <b>N:</b> se considerará a las 18 Mypes formales pertenecientes al sector servicios rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Se empleara un muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b>            La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b>            Se trabajará a un nivel de investigación descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b>            Se empleara un diseño no experimental - transversal ya que se observará el fenómeno tal y como se da en la realidad y será de corte transversal ya que los datos serán recolectados en un espacio y tiempo determinados.</p>	<p><b>Técnica:</b>            Se empleará la técnica de la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b>            Se hará uso del cuestionario de encuesta que consta de 21 preguntas.</p>

#### **4.7 Principios Éticos.**

Sabiendo que es de gran importancia considerar con estudiante investigadora los siguientes principios éticos:

**Protección de personas:** En mi investigación los participantes fueron tratados con respeto a su privacidad, como se solicitó. Asimismo, se tomaron en cuenta sus decisiones. A cada representante comercial se le dijo que la información que presentaba solo se utilizaría para realizar la investigación en cada MYPEs y que podían optar el estudio cualquier momento siempre en cuando querían proporcionar la información requerida por el consentimiento

**Libre participación y derecho a estar informado:** El cuestionario se utilizó luego de que el investigador explicara el objetivo del estudio, se solicitó la participación del representante, se leyó el documento, se aceptó y se firmó el consentimiento informado. Además, se aclararon las reservas que tuvieran sobre la información que presentaron, enfatizando la importancia del secreto de sus datos.

**Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró los principios de cada autorización que se proporcionó al público en general que participar de la información brindada no los perjudicaría y sus demandas fueron atendidas. Además, no se interrumpió durante el horario comercial; en cambio, se esperó hasta que estuvieran libres y no atendieran a un cliente, eliminando cualquier dificultad o malestar. También se destacó la importancia de su participación en la investigación.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** El cuestionario se aplicará con papel reciclado, que contendrá las preguntas a responder, como una forma de contribuir al medio ambiente, proteger la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles. Además, la energía eléctrica se utilizará con moderación y la computadora

portátil utilizada para el trabajo de estudio no se dejará cargando durante largos períodos de tiempo

**Justicia:** La caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transportes interprovincial del distrito de Huánuco, 2020. Todos los representantes y clientes de las empresas participantes en la investigación se trató con cortesía, explicándose el propósito e importancia de la encuesta y su cooperación; además, se proporcionará a todos un modelo de consentimiento informado, con las mismas preguntas a cada uno. También se indicó que si querían conocer los resultados de la investigación se les facilitaría copia de la información.

**Integridad científica:** En la investigación caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivo de transportes interprovincial del distrito de Huánuco, 2020. También se dijo que las respuestas al cuestionario se mantendrían en privado. Finalmente, se solicitó permiso a representantes de micro y pequeñas empresas, el derecho de estar informado teniendo en cuenta los ética como persona

## V.RESULTADOS

### 5.1 Resultados

TABLA 1 Edad

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 18 y 30 años	3	16,7	16,7	16,7
Entre 31 y 50 años	9	50,0	50,0	66,7
Más de 50 años	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

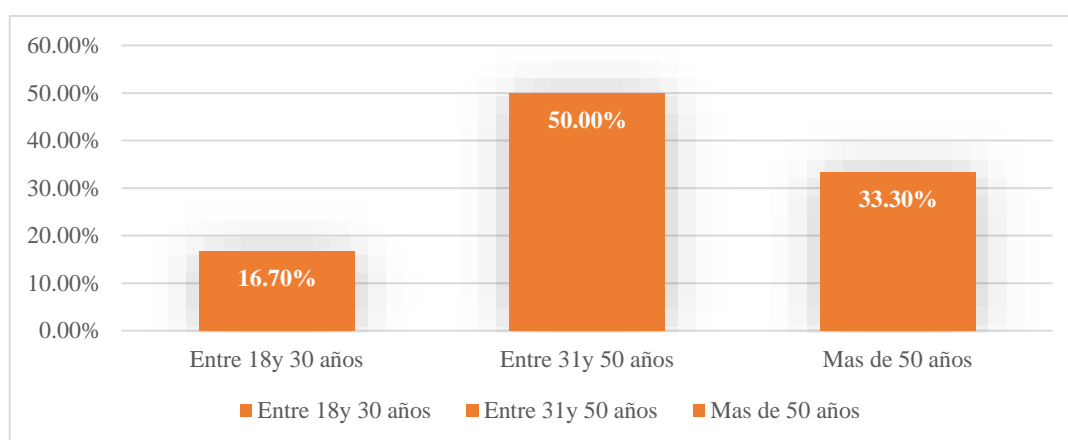


Figura 1. ¿Cuál es su edad?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Cuál es su edad? Del total de 18 encuestados, el 16.7% (3 encuestados) respondieron que tienen edades entre 18 y 30 años de edad, el 50% (9 encuestados) respondieron que tienen edades entre 31 y 50 años de edad y el 33.3% (6 encuestados) respondieron que tienen edades mayores a los 50 años de edad.

TABLA 2 Género al que pertenece

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	12	66,7	66,7	66,7
Femenino	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

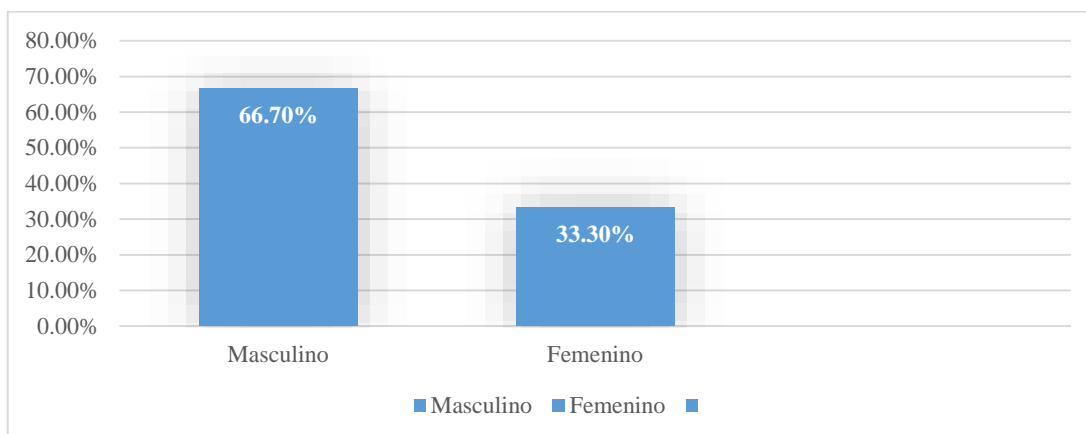


Figura 2. ¿A qué género pertenece?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿A qué género pertenece? Del total de 18 encuestados; el 66.7% (12 encuestados) son del género masculino y el 33.3% (6 encuestados) pertenecen al género femenino.

TABLA 3 Grado de instrucción

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	1	5,6	5,6	5,6
Secundaria	2	11,1	11,1	16,7
Superior técnica	12	66,7	66,7	83,3
Superior universitaria	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

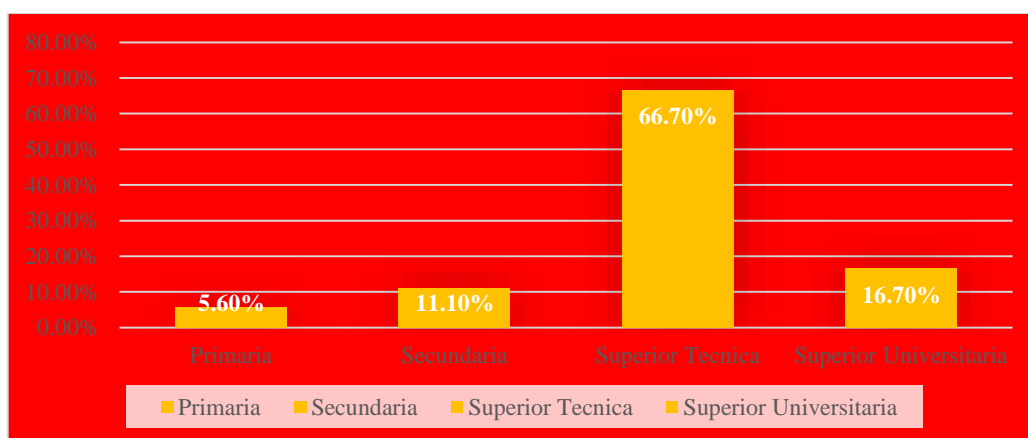


Figura 3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

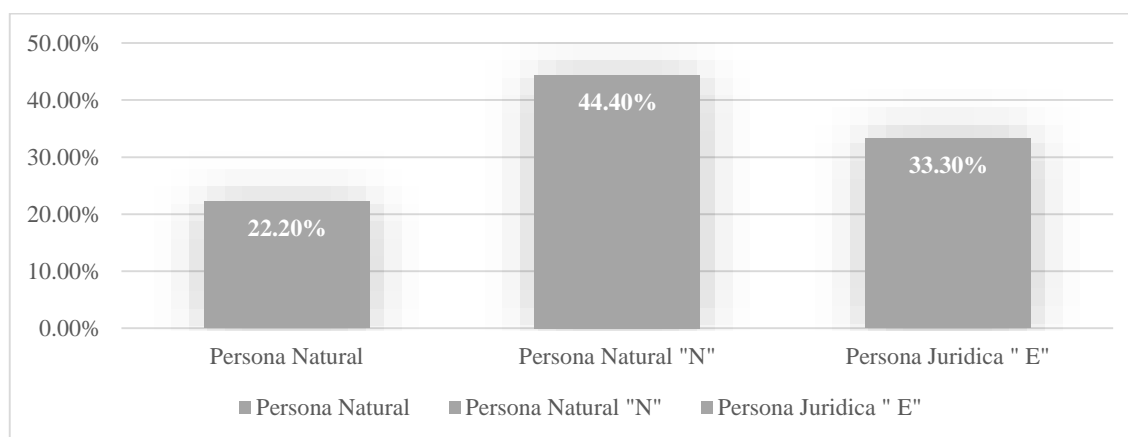
**Descripción e interpretación.** A la pregunta ¿Cuál es su grado de instrucción? Del total de 18 encuestados; el 5.6% (1 encuestado) respondió primaria, el 11.1% (2 encuestados) respondieron secundaria, el 66.7% (12 encuestados) respondieron superior técnica y el 16.7% (3 encuestados) respondieron superior universitaria

**TABLA 4** Personería Jurídica

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Persona natural	4	22,2	22,2	22,2
Persona natural con negocio	8	44,4	44,4	66,7
Persona jurídica (Empresa)	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



**Figura 4.** ¿Cuál es el tipo de personería jurídica de su negocio?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿Cuál es el tipo de personería jurídica de su negocio? Del total de 18 encuestados; el 22.2% (4 encuestados) respondieron: Persona natural, el 44.4% (8 encuestados) respondieron: Persona natural con negocio y el 33.3% (6 encuestados) respondieron: Persona jurídica (empresa).

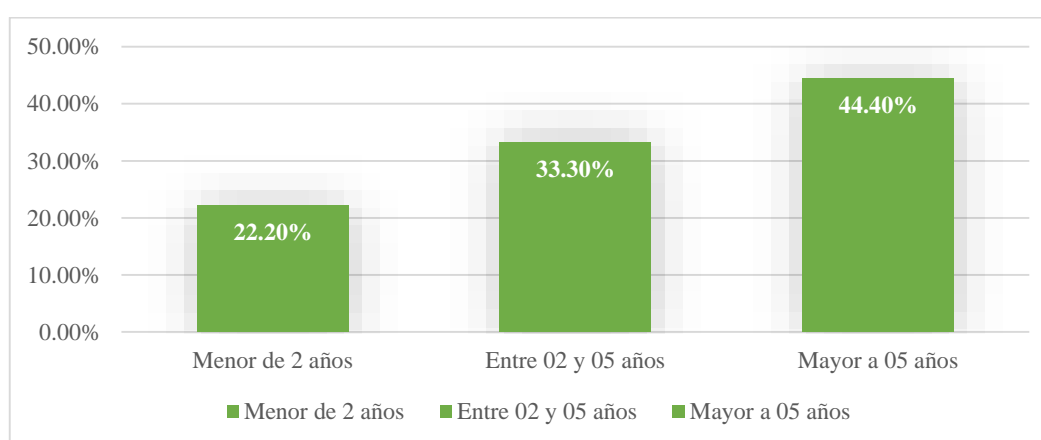


**TABLA 5** Años de fundación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor de 02 años	4	22,2	22,2	22,2
Entre 02 y 05 años	6	33,3	33,3	55,6
Mayor a 05 años	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



**Figura 5.** ¿Cuántos años de fundado tiene la empresa?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿Cuántos años de fundado tiene la empresa? Del total de 18 encuestados; el 22.2% (4 encuestados) respondieron que menos de 2 años, el 33.3% (6 encuestados) respondieron que entre 2 y 5 años y el 44.4% (8 encuestados) respondieron que más de 5 años.

**TABLA 6** Número de trabajadores

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 01 a 05 trabajadores	6	33,3	33,3	33,3
De 06 a 10 trabajadores	10	55,6	55,6	88,9
Más de 10 trabajadores	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

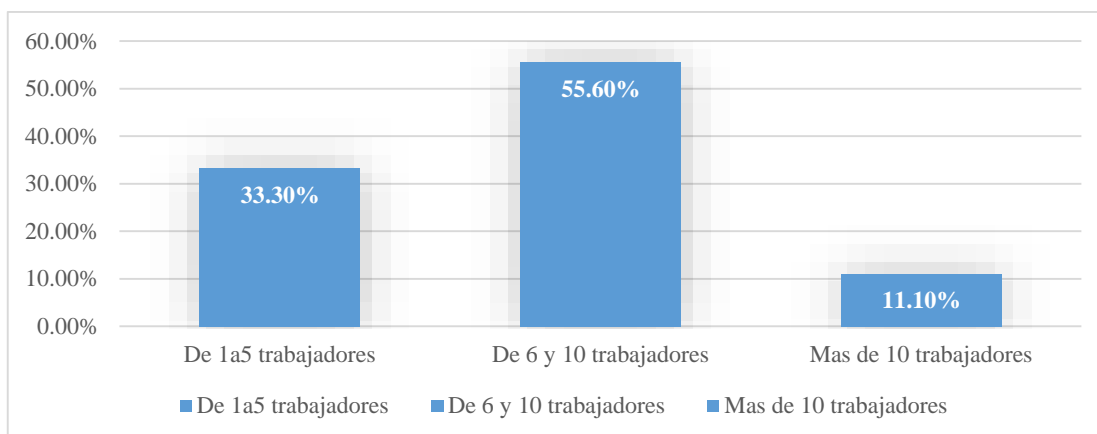


Figura 6. ¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa? Del total de 18 encuestados; el 33.3% (6 encuestados) respondieron que entre 1 y 5 trabajadores, el 55.6% (10 encuestados) respondieron que entre 6 y 10 trabajadores y el 11.1% (2 encuestados) respondieron que tienen más de 10 trabajadores.

TABLA 7 Grado de afinidad con los trabajadores

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solo familiares	2	11,1	11,1	11,1
Solo no familiares	5	27,8	27,8	38,9
Entre familiares y no familiares	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

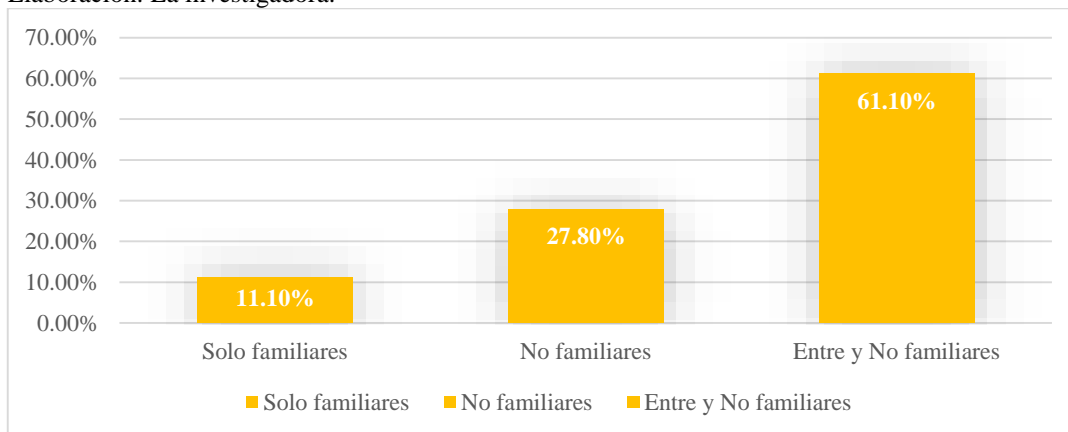


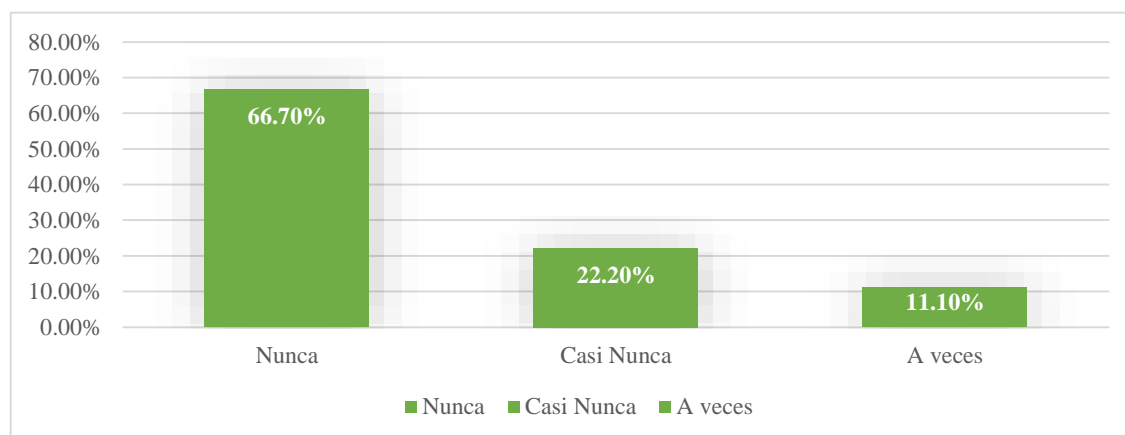
Figura 7. ¿Cuál es el grado de afinidad con los trabajadores?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿Cuál es el grado de afinidad con los trabajadores? Del total de 18 encuestados; el 11.1% (2 encuestados) respondieron que solo familiares, el 27.8% (5 encuestados) respondieron que solo no familiares y el 61.1% (11 encuestados) respondieron que entre familiares y no familiares.

**TABLA 8** Trabajo en base al plan de negocios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	66,7	66,7	66,7
Casi nunca	4	22,2	22,2	88,9
A veces	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.



Elaboración: La investigadora.

*Figura 8.* ¿En su empresa se trabaja en base al plan de negocios?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿En su empresa se trabaja en base al plan de negocios? Del total de 18 encuestados; el 66.7% (12 encuestados) respondieron que nunca, el 22.2% (4 encuestados) respondieron que casi nunca y el 11.1% (2 encuestados) respondieron que a veces.

TABLA 9 Cuenta con misión y visión del negocio

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	61,1	61,1	61,1
A veces	3	16,7	16,7	77,8
Casi siempre	2	11,1	11,1	88,9
Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

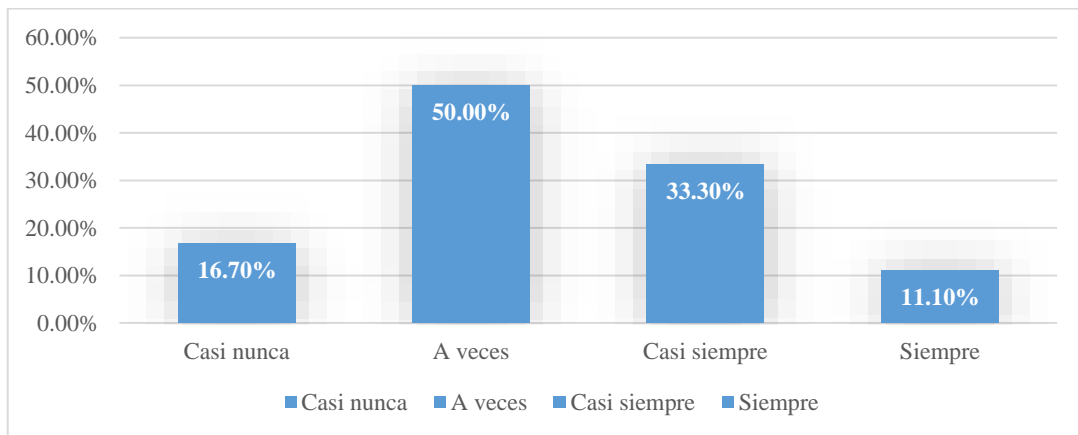


Figura 9. ¿Su empresa cuenta con misión y visión del negocio?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Su empresa cuenta con misión y visión del negocio? Del total de 18 encuestados; el 61.1% (11 encuestados) respondieron que casi nunca, el 16.7% (3 encuestados) respondieron que a veces, el 11.1% (2 encuestados) respondieron que casi siempre y el 11.1% (2 encuestados) respondieron que siempre.

TABLA 10 La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	55,6	55,6	55,6
Casi nunca	4	22,2	22,2	77,8
A veces	2	11,1	11,1	88,9
Casi siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

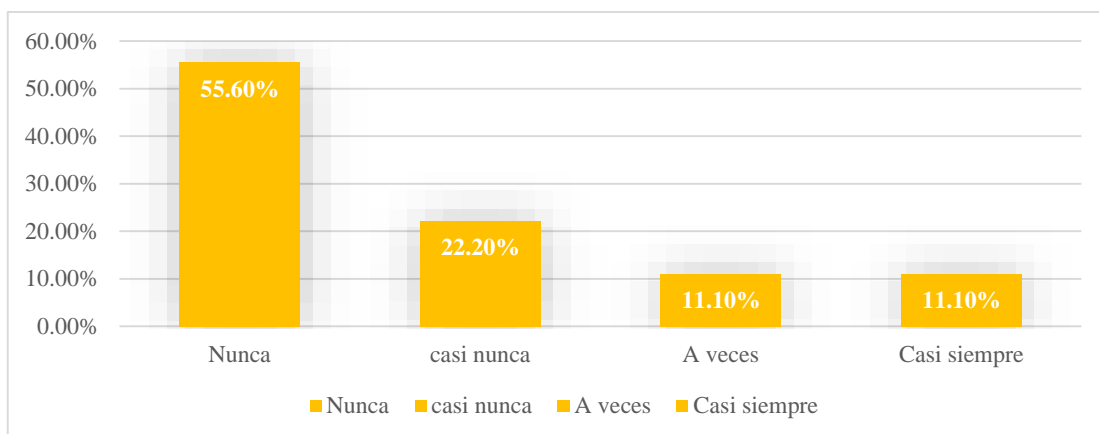


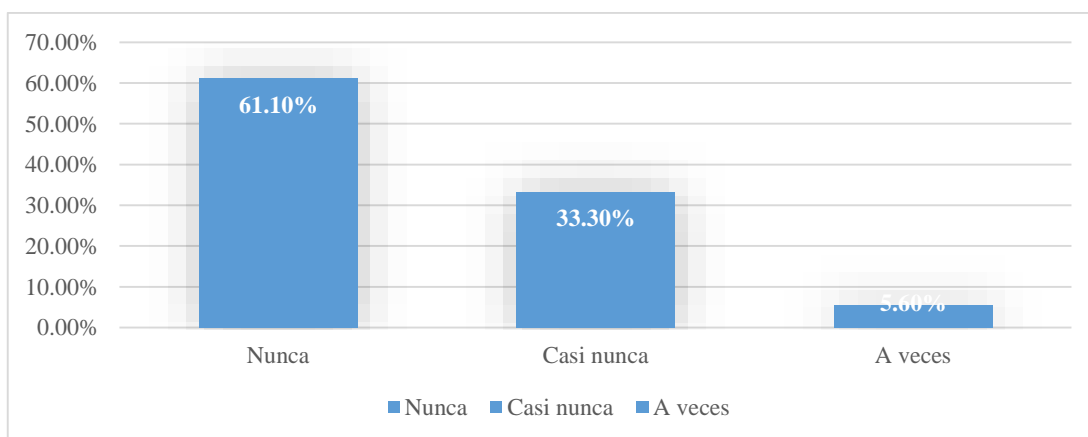
Figura 10. ¿La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas? Del total de 18 encuestados; el 55.6% (10 encuestados) respondieron que nunca, el 22.2% (4 encuestados) respondieron que casi nunca, el 11.1% (2 encuestados) respondieron que a veces y el 11.1% (2 encuestados) respondieron que casi siempre.

TABLA 11 Se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	61,1	61,1	61,1
Casi nunca	6	33,3	33,3	94,4
A veces	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.



*Figura 11.* ¿En su empresa se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas?

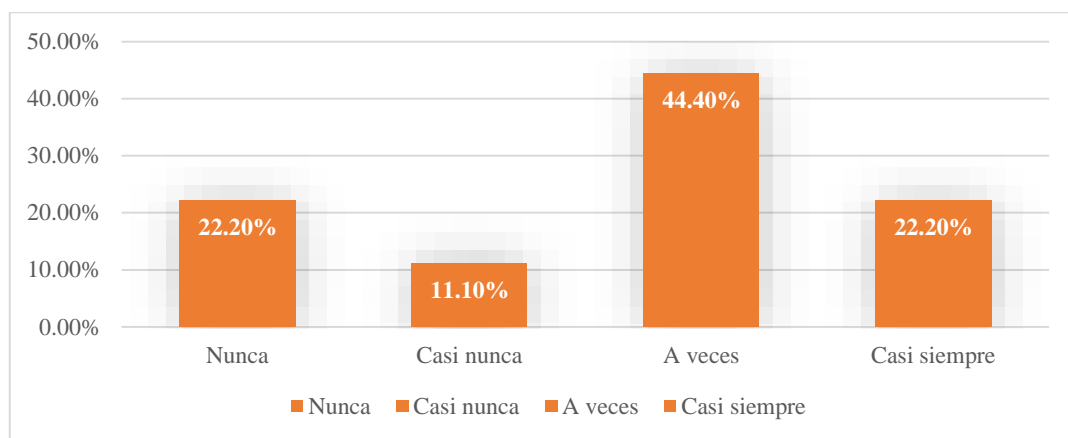
**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿En su empresa se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas? Del total de 18 encuestados; el 61.1% (11 encuestados) respondieron que nunca, el 33.3% (6 encuestados) respondieron que casi nunca y el 5.6% (1 encuestado) respondió que a veces.

*TABLA 12* Se aplica estrategias de motivación hacia el personal

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	22,2	22,2	22,2
Casi nunca	2	11,1	11,1	33,3
A veces	8	44,4	44,4	77,8
Casi siempre	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



*Figura 12.* ¿Se aplica en su empresa estrategias de motivación hacia el personal?

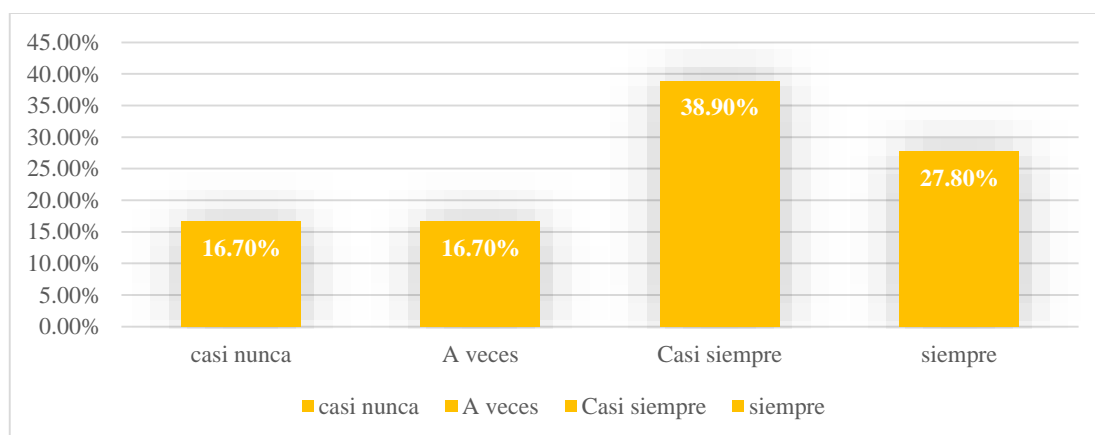
**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Se aplica en su empresa estrategias de motivación hacia el personal? Del total de 18 encuestados; el 22.2% (4 encuestados) respondieron que nunca, el 11.1% (2 encuestados) respondieron que casi nunca, el 44.4% (8 encuestados) respondieron que a veces y el 22.2% (4 encuestados) respondieron que casi siempre.

**TABLA 13** Se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	16,7	16,7	16,7
A veces	3	16,7	16,7	33,3
Casi siempre	7	38,9	38,9	72,2
Siempre	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



**Figura 13.** ¿Cree usted que en su empresa se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal?

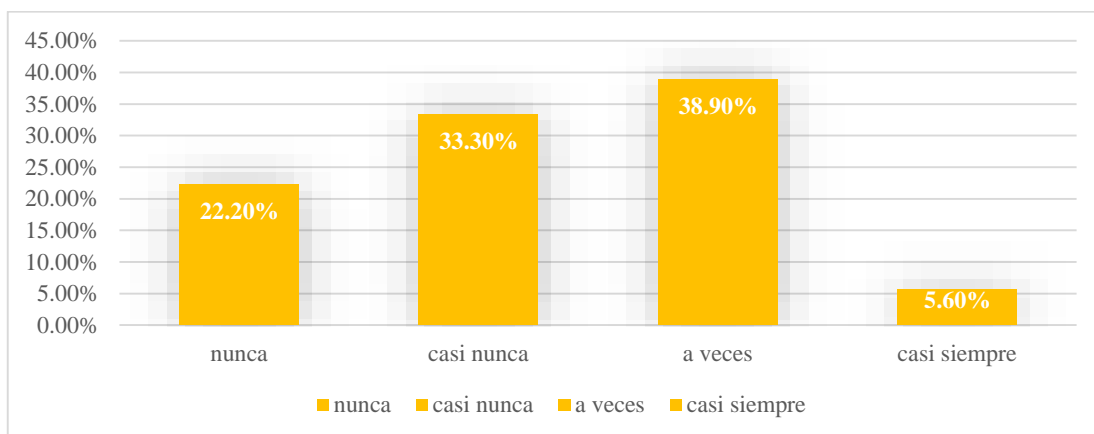
**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Cree usted que en su empresa se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal? Del total de 18 encuestados; el 16.7% (3 encuestados) respondieron que casi nunca, el 16.7% (3 encuestados) respondieron que a veces, el 38.9% (7 encuestados) respondieron que casi siempre y el 27.8% (5 encuestados) respondieron que siempre.

**TABLA 14** Monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	22,2	22,2	22,2
Casi nunca	6	33,3	33,3	55,6
A veces	7	38,9	38,9	94,4
Casi siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



*Figura 14.* ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos? Del total de 18 encuestados; el 22.2% (4 encuestados) respondieron que nunca, el 33.3% (6 encuestados) respondieron que casi nunca, el 38.9% (7 encuestados) respondieron que a veces y el 5.6% (1 encuestado) respondió que casi siempre.

TABLA 15 Documentos de control de inventario en su empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	11,1	11,1	11,1
Casi nunca	3	16,7	16,7	27,8
A veces	9	50,0	50,0	77,8
Casi siempre	2	11,1	11,1	88,9
Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.



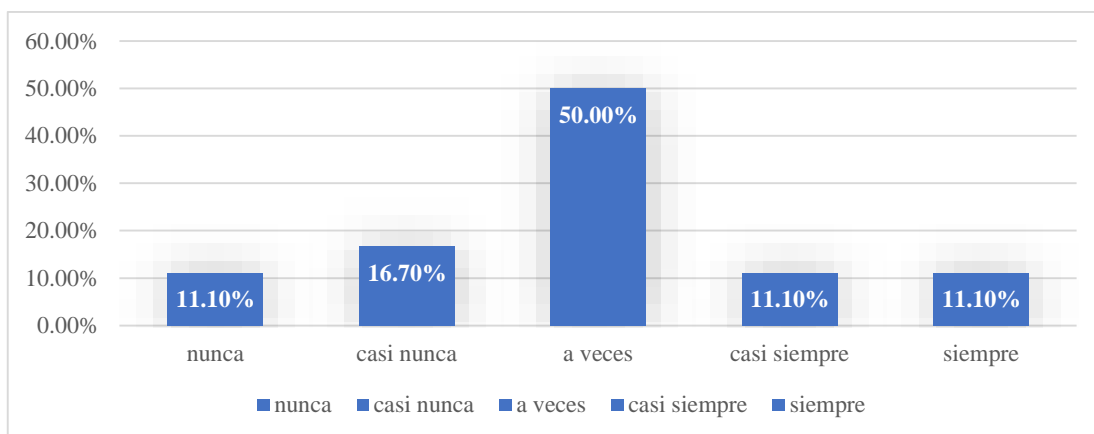


Figura 15. ¿Existen documentos de control de inventario en su empresa?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Existen documentos de control de inventario en su empresa? Del total de 18 encuestados; el 11.1% (2 encuestados) respondieron que nunca, el 16.7% (3 encuestados) respondieron que casi nunca, el 50.0% (9 encuestados) respondieron que a veces, el 11.1% (2 encuestados) respondieron que casi siempre y el 11.1% (2 encuestados) respondieron que siempre.

TABLA 16 Se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	8	44,4	44,4	77,8
A veces	3	16,7	16,7	94,4
Casi siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

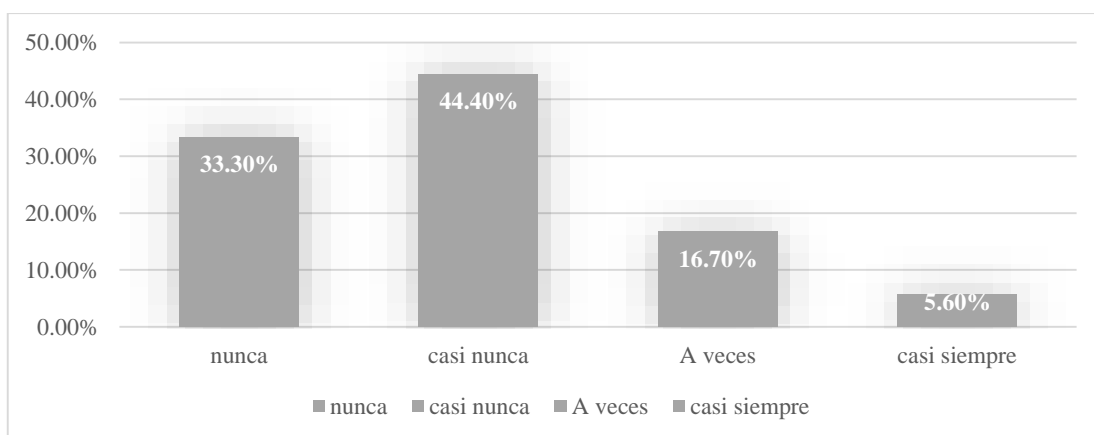


Figura 16. ¿En su empresa, se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿En su empresa, se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales? Del total de 18 encuestados; el 33.3% (6 encuestados) respondieron que nunca, el 44.4% (8 encuestados) respondieron que casi nunca, el 16.7% (3 encuestados) respondieron que a veces y el 5.6% (1 encuestado) respondió que casi siempre.

TABLA 17 Planificación para realizar procesos de compra

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	11,1	11,1	11,1
Casi nunca	4	22,2	22,2	33,3
A veces	6	33,3	33,3	66,7
Casi siempre	5	27,8	27,8	94,4
Siempre	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

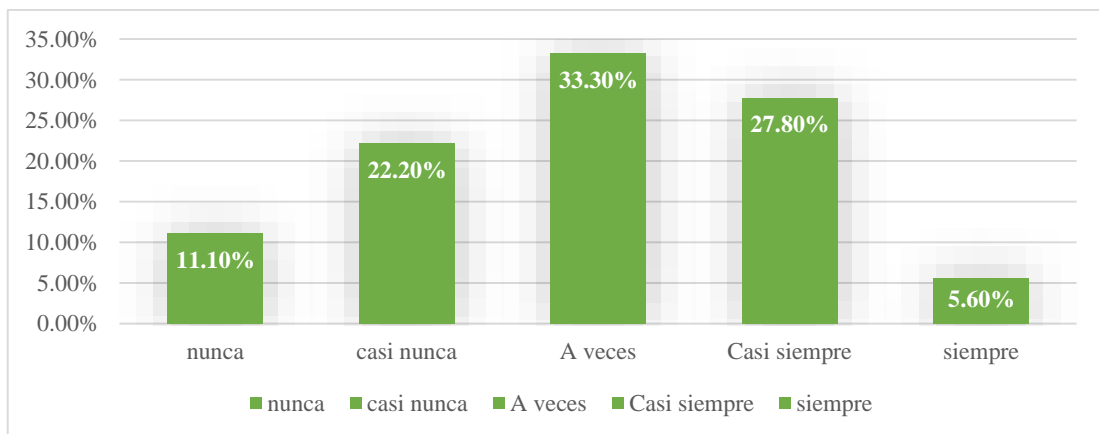


Figura 17. ¿Existe una planificación para realizar procesos de compra?

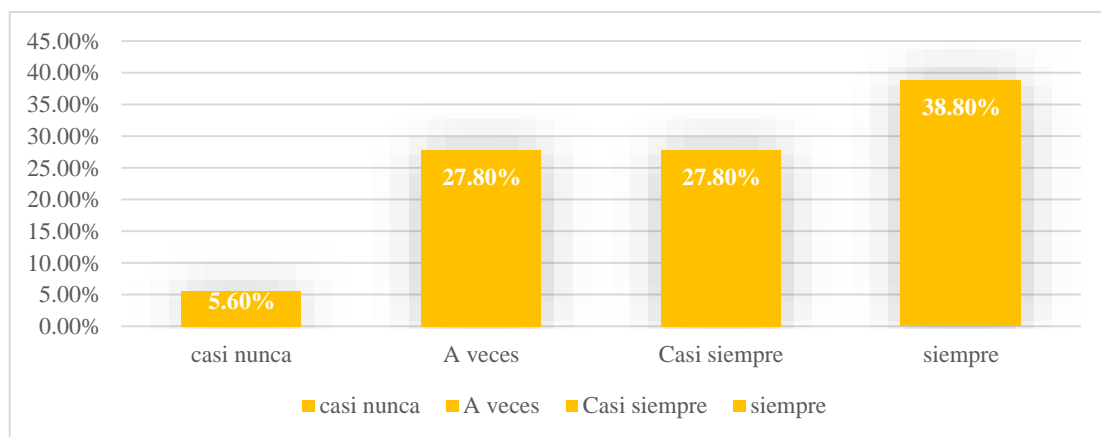
**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Existe una planificación para realizar procesos de compra? Del total de 18 encuestados; el 11.1% (2 encuestados)

respondieron que nunca, el 22.2% (4 encuestados) respondieron que casi nunca, el 33.3% (6 encuestados) respondieron que a veces, el 27.8% (5 encuestados) respondieron que casi siempre y el 5.6% (1 encuestado) respondió que siempre.

**TABLA 18** Se trabaja con estrategias de fidelización al cliente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	5,6	5,6	5,6
A veces	5	27,8	27,8	33,3
Casi siempre	5	27,8	27,8	61,1
Siempre	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.



**Figura 18.** ¿Se trabaja en su empresa a través de estrategias de fidelización al cliente?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta: ¿Se trabaja en su empresa a través de estrategias de fidelización al cliente? Del total de 18 encuestados; el 5.6% (1 encuestado) respondió que casi nunca, el 27.8% (5 encuestados) respondieron que a veces, el 27.8% (5 encuestados) respondieron que casi siempre y el 38.9% (7 encuestados) respondieron que siempre.

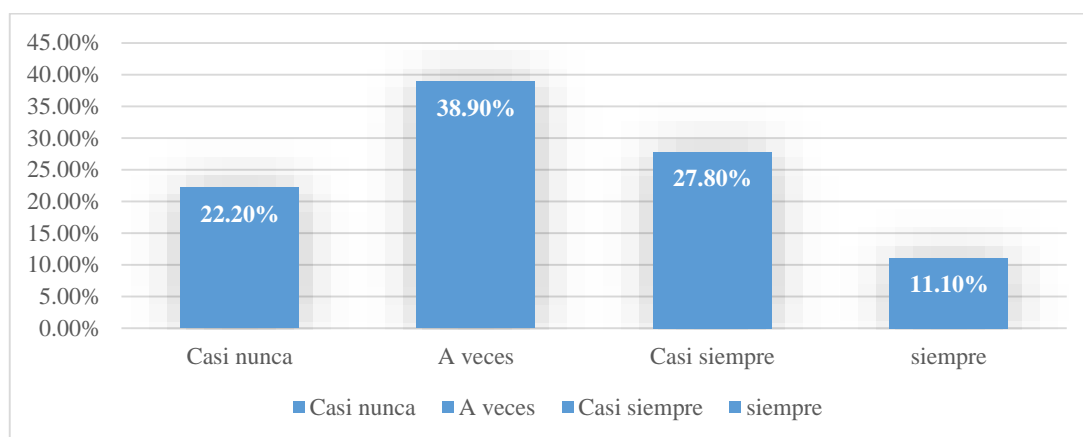
**TABLA 19** Existe una planificación para la gestiona de proveedores

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	------------	-------------------	----------------------

Casi nunca	4	22,2	22,2	22,2
A veces	7	38,9	38,9	61,1
Casi siempre	5	27,8	27,8	88,9
Siempre	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



*Figura 19.* ¿En su empresa, existe una planificación para la gestión de proveedores?

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿En su empresa, existe una planificación para la gestión de proveedores? Del total de 18 encuestados; el 22.2% (4 encuestados) respondieron que casi nunca, el 38.9% (7 encuestados) respondieron que a veces, el 27.8% (5 encuestados) respondieron que casi siempre y el 11.1% (2 encuestados) respondieron que siempre.

TABLA 20 Se trabaja en base a metas específicas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	2	11,1	11,1	16,7
A veces	7	38,9	38,9	55,6
Casi siempre	5	27,8	27,8	83,3
Siempre	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

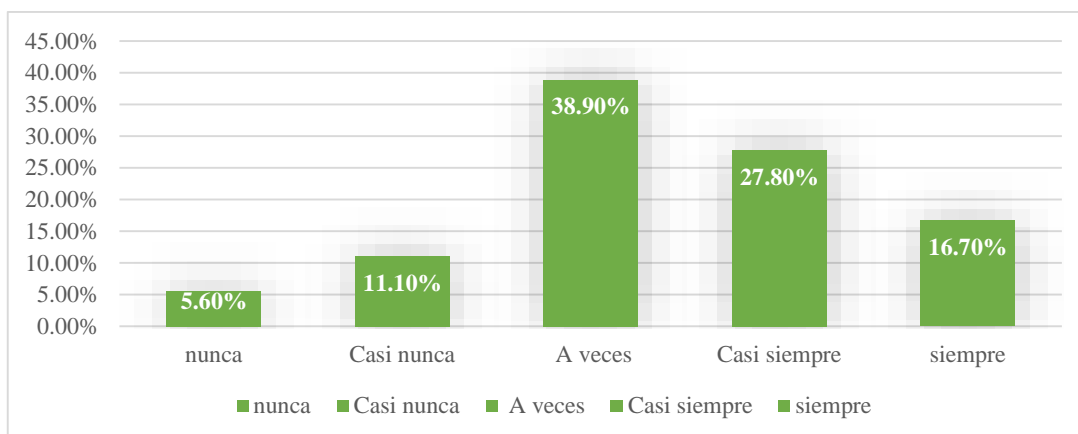


Figura 20. ¿En su empresa se trabaja en base a metas específicas?

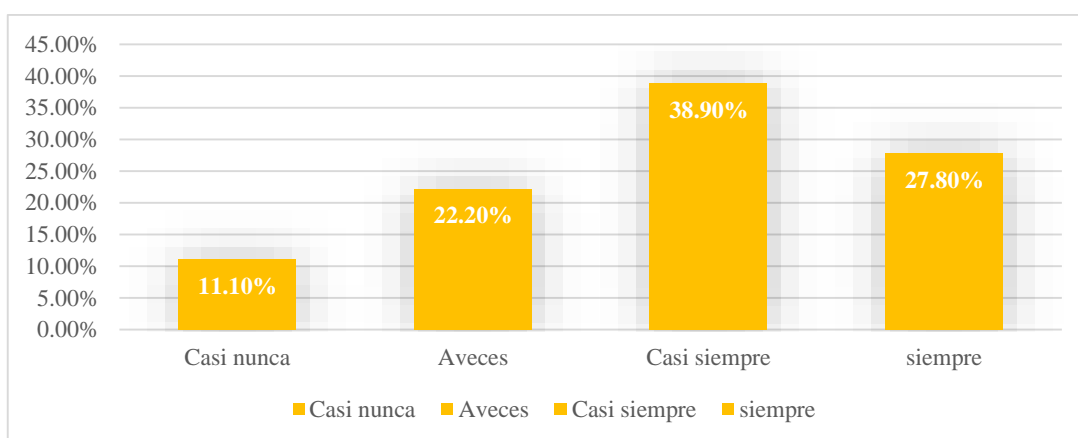
**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿En su empresa se trabaja en base a metas específicas? Del total de 18 encuestados; el 5.6% (1 encuestado) respondió que nunca, el 11.1% (2 encuestados) respondieron que casi nunca, el 38.9% (7 encuestados) respondieron que a veces, el 27.8% (5 encuestados) respondieron que casi siempre y el 16.7% (3 encuestados) respondieron que siempre.

TABLA 21 Se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	11,1	11,1	11,1
A veces	4	22,2	22,2	33,3
Casi siempre	7	38,9	38,9	72,2
Siempre	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.



*Figura 21. ¿En su empresa se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto?*

**Descripción e interpretación:** A la pregunta ¿En su empresa se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto? Del total de 18 encuestados; el 11.1% (2 encuestados) respondieron que casi nunca, el 22.2% (4 encuestados) respondieron que a veces, el 38.9% (7 encuestados) respondieron que casi siempre y el 27.8% (5 encuestados) respondieron que siempre.

## **5.2 Análisis de resultados.**

### **5.2.1. Sobre las Características de los de los propietarios de las Mypes.**

En el centro proporcionada por las encuestas aplicadas a los propietarios de las Mypes del rubro colectivos de transporte interprovincial, en el distrito de Huánuco; en cuanto a la edad que oscila entre los 31 a 50 años de edad, es decir que son personas con la responsabilidad, el auto-concepto, la identidad y la estabilidad emocional.

Con respecto al género, podemos observar que la gran mayoría pertenece al género masculino estos resultados tienen una lógica probada, ya que el trabajo en las empresas de colectivos de transporte interprovincial tradicionalmente estos son emprendimientos de varones, pero también que existe emprendedores que pertenecen al género femenino. Estos resultados sugieren que este tipo de emprendimientos en la actualidad ya no solo son exclusivos del género masculino, sino que también existe la presencia de personas del género femenino desarrollando este tipo de negocios.

Con respecto al grado de instrucción la mayoría tienen un grado de instrucción superior técnico, es decir la mayor parte de ellos tienen estudios técnicos, pero también tienen otras profesiones técnicas lo cual les permitió emprender este negocio y sobre todo, estos conocimientos les permiten continuar desarrollándolos.

### **5.2.2. Sobre las características de las Mypes.**

Con respecto a la personería jurídica de las Mypes pertenecientes al rubro colectivos de transporte interprovincial, podemos observar que la mayoría, está constituida como persona natural con negocio, y un importante que está constituida como empresa; esto nos sugiere que hay un gran porcentaje de las empresas que tributariamente son formales, esta formalidad se hace necesaria, debido a que muchas de estas empresas brindan servicios a empresas privadas y públicas y por ende necesitan emitir boletas o facturas.

En cuanto al tiempo de vida del negocio, se puede observar en los resultados que una gran mayoría es decir tiene una antigüedad de más de 5 años, esto sugiere un tiempo de vida relativamente largo, lo cual nos sugiere que son negocios que tienen futuro.

Con respecto al número de colaboradores o trabajadores con los que cuentan estas empresas, se puede observar que la gran mayoría de empresas de colectivos de transporte interprovincial posee una planilla de trabajadores de entre 6 y 10 trabajadores, esto nos sugiere una tasa de empleabilidad relativamente considerable para ser una micro empresa, pero también nos indica que aún estas empresas son de tamaño relativamente pequeñas y que tienen más espacio para poder seguir creciendo.

Con respecto al tipo de trabajadores o grado de familiaridad con estos, podemos observar en los resultados, que existe un alto porcentaje 61.1% que tiene dentro de su planilla de colaboradores, personas que son familiares y no familiares, esto se puede explicar, ya que en un principio estas organizaciones se constituyen para poderse auto emplear a ellos mismos, ya con el tiempo se extiende esto a familiares y a necesidad de mano de obra calificada, se contrata personal que no pertenece al círculo familiar.

### **5.2.3. Sobre la variable: Proceso administrativo.**

En cuanto al indicador: Organigramas, podemos observar que a la pregunta ¿La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas? (tabla 10) una gran mayoría 55.6% manifiesta que nunca se trabaja en base a organigramas.

En cuanto al indicador: Documentos organizacionales, podemos observar que a la pregunta ¿En su empresa se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas? (tabla 11) una gran mayoría 61.1% de encuestados manifestaron que nunca se ha trabajado en base a ningún tipo de documento organizacional.

Con respecto a la dimensión de dirección, los resultados fueron los siguientes:

En cuanto al indicador: Motivación, podemos observar que a la pregunta ¿Se aplica en su empresa estrategias de motivación hacia el personal? (tabla 12). Una gran mayoría 44.4% manifiestan que solo a veces se aplican estrategias de motivación en la empresa.

En cuanto al indicador: Liderazgo, podemos observar que a la pregunta ¿Cree usted que en su empresa se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal? (tabla 13) La mayoría 38.9% de los encuestados respondieron que a veces se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal.

Con respecto a la dimensión control, los resultados fueron los siguientes:

En cuanto al indicador: Documentos de consecución de resultados, podemos observar que a la pregunta ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos? (tabla 14) La mayoría 38.9% de los encuestados manifestaron que a veces se realiza el monitoreo de cumplimiento de objetivos.



En cuanto al indicador: Documentos de control, podemos observar que a la pregunta ¿Existen documentos de control de inventario en su empresa? (tabla 15) Una gran mayoría 50.0% manifestaron que solo a veces se utilizan documentos para el control de inventarios.

#### **5.2.4. Sobre la variable: Gestión empresarial.**

Sobre la variable gestión empresarial, en la presente investigación y de acuerdo a la realidad de las empresas que brindan el servicio de transporte, se decidió tomar en cuenta los siguientes elementos de la gestión empresarial: Recursos organizacionales, entornos empresariales y objetivos.

Con respecto a la dimensión Recursos organizacionales, los resultados fueron los siguientes:

En cuanto al indicador: Sistemas de planificación, podemos observar que a la pregunta ¿En su empresa, se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales? (tabla 16) la mayoría 44.4% de los encuestados que casi nunca se trabaja a partir de presupuestos.

En cuanto al indicador: Administración de recursos, podemos observar que a la pregunta ¿Existe una planificación para realizar procesos de compra? (tabla 17) la mayoría de encuestados 33.3% manifestaron que solo a veces las compras son planificadas.

Con respecto a la dimensión: Entorno empresarial, los resultados fueron los siguientes:

En cuanto al indicador: Entorno interno, podemos observar que a la pregunta ¿Se trabaja en su empresa a través de estrategias de fidelización al cliente? (tabla 18) la mayoría de encuestados 38.9% manifestaron que siempre se trabaja para lograr fidelizar al cliente.

En cuanto al indicador: Entorno externo, podemos observar que a la pregunta ¿En su empresa, existe una planificación para la gestión de proveedores? (tabla 19) La mayoría de encuestados 38.9% respondieron que a veces se planifica la gestión de proveedores.

Con respecto a la dimensión: Objetivos, los resultados fueron los siguientes:

En cuanto al indicador: Metas, podemos observar que a la pregunta ¿En su empresa se trabaja en base a metas específicas? (tabla 20) la mayoría de encuestados 38.9% respondieron que a veces se trabaja en base a metas específicas.

En cuanto al indicador: Tareas, podemos observar que a la pregunta ¿En su empresa se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto? (tabla 21) la mayoría de encuestados 38.9% respondió que casi siempre monitorean las tareas que se le asigna a cada puesto de trabajo.

## VI CONCLUSIONES

Caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020

Se concluye que en las empresa en la cual se realizó se identificó se ha descrito como se debe desarrollar el proceso administrativo y la gestión empresarial es deficiente por lo tanto requiere de la implementación con respecto a la administración que se desarrollara dentro de estas empresas.

- A. Identificar las características del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020: Se concluye que la mayoría de estas Mypes (colectivos de transporte interprovincial) nunca trabaja en base a un plan de negocios, que casi nunca trabajan con una misión y visión del negocio, que nunca trabajan a partir de organigramas, y que nunca se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas,; también podemos mencionar que solo a veces se aplican estrategias de motivación, que casi siempre se aplican técnicas de liderazgo, que solo a veces existe un monitoreo a cerca del cumplimiento de objetivos y que solo a veces el control de inventarios se da a partir de documentos formales; Por lo tanto concluimos que estas Mypes no aplican para nada en su gestión las etapas de planificación y organización y que existe una aplicación a mediana de los procesos de dirección y control.

- B. Describir el proceso administrativo como factor relevante para la competitividad de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020: Se concluye que la mayoría de estas Mypes (colectivos de transporte interprovincial) casi nunca trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales, que solo a veces planifican los procesos de compras, que siempre trabajan tratando de fidelizar a los clientes, que solo a veces planifican la gestión de sus proveedores, también podemos observar que solo a veces se trabaja en base a metas específicas y que casi siempre existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto. Por tanto podemos concluir que existe una gestión empresarial deficiente y que tiene mucho ámbito para poder mejorar.
- C. La caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020. Se concluye después de haber identificado, descrito y concluido la necesidad que tienen estas empresas de la implementación de un proceso administrativo para que puedan potencializar una gestión empresarial de calidad, en la implementación y desarrollo de las etapas del proceso administrativo en estas organizaciones.

## VII.RECOMENDACIONES:

1. De manera general se recomienda asesoría especializada para implementar las distintas etapas del proceso administrativo, y de esta manera mejorar los resultados de la gestión empresarial.
2. Diseñar e implementar adecuadamente un plan estratégico, táctico y operativo para alcanzar una gestión empresarial de calidad.
3. Redactar documentos de organización tales como: El organigrama estructural y funcional de la empresa, el manual de organización y funciones (MOF) como también el reglamento de organización y funciones (ROF); esto con la finalidad de puntualizar las responsabilidades, funciones y tareas de cada puesto de trabajo.
4. Desarrollar programas de motivación hacia los colaboradores y capacitaciones a los directivos o dueños de la empresa para la mejora de habilidades de liderazgo.
5. Implementar sistemas de control para comparar las metas propuestas con los resultados reales de gestión y el control de inventarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arias. (2006). 85.
- Aros. (2017). Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7337>
- Bendezu. (2017). Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/126151/simple-search?filterquery=Proceso+administrativo&filtername=subject&filtertype>equals>
- Burgos. (2017). Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4268>
- Carrasco. (2017). Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/496>
- Casavilca. (2017). Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>
- Castillo. (2017). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3127>
- Coronel. (2018). Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/792>
- Chagñay. (2017). Obtenido de <https://1library.co/document/yev1gr4z-procesos-administrativos-mejora-gestion-empresa-donosos-construtores-periodo.html>
- Chiavenato. (1999). Obtenido de <https://www.webscolar.com/los-recursos-organizacionales>
- Espinoza. (2017). Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/Modelo-de-gesti%C3%B3n-empresarial-y-la-incidencia-en-la-Jaramillo-Estefan%C3%ADa/0d4ae19b677439806bd90105456e02d7702a9777>
- Fayol. (2019). Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Fernandez. (2017). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11959>
- Godoy, G. (2020). Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/55>
- Kerlinger. (1979). 116.
- Mendoza. (2018). Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7762>
- Pinedaa. (1994). 108.
- Robbins., S. P. (1996). 456.
- Sampieri. (1998). 60.
- Sampieri. (1998). 60.
- Sampieri. (2006). 3-26.

Sanchez. (2009). 70.

Sanchez. (2019). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planificacion-organizacion-ejecucion-y-control/>

Schumpeter. (1945). Obtenido de Según el economista y autor Joseph Schumpeter, A través de la destrucción creativa o la innovación continua, la gestión de la empresa garantiza que la oferta se adapte a la demanda, aumentando así la productividad y la competitividad. (Schumpeter. 1947).

Sigueñas. (2019). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3079>

Tapia. (2017). Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/999>

Tapia. (2020). Obtenido de <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/2346>

Terry. (1987). Obtenido de

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22508/1/TG%20-%20LAURA%20MARCELA%20MURCIA%20PAEZ%20-%20Propuesta%20para%20direccionamiento%20estrat%C3%A9gico%20en%20la%20Asociaci%C3%B3n%20Integral%20de%20Usm%20-%20ASIUSME..pdf>

Fayol, H. (Ed.) (1984). Administración general e industrial. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Kerlinger, F. (Ed.) (1979). La investigación del comportamiento. México DF. México Ed. Interamericana.

Koontz, H. (1988). Administración una perspectiva Global y Empresarial. México: McGraw-Hill.

Pineda, B. (2Da. Ed.)(1994). Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud. Washington, EEUU: Organización Panamericana de la Salud.

Robbins, S. (5ta. Ed.) (1996). Administración. Bogotá, Colombia: Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A.

Schumpeter, J. (Ed.). (2010)¿Puede sobrevivir el capitalismo? Barcelona, España: Capitán Swing Libros S.I.

Sampieri, H. (2010). Metodología de la investigación. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Sánchez Carlessi, H. (2009). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial Mantaro.

Stoner, J. (Ed.) (1996). “Administración”, México DF., México: Prentice Hall.

Taylor, F. (Ed.) (1911). Los Principios de la Administración. New York, EE.UU: Harper & Brothers.

Terry, G. (1953). Principios de administración. México DF. México: Ed. Continental.





## ANEXO

### ANEXO 1: CUESTIONARIO

**Proyecto:** CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO COLECTIVOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.

**Objetivo:** Determinar el proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020.

**Instrucciones:** Estimado sr/a, sírvase responder las preguntas marcando con un aspa (x), la alternativa de su preferencia.

#### GENERALIDADES:

**A cerca de: Las características de los de los propietarios de las Mypes.**

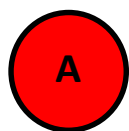
1. ¿Cuál es su edad?
  - a. Entre 18 y 30 años
  - b. Entre 31 y 50 años
  - c. Más de 50 años
  
2. ¿A qué genero pertenece?
  - a. Masculino
  - b. Femenino
  
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
  - a. Sin instrucción
  - b. Primaria
  - c. Secundaria
  - d. Superior técnica
  - e. Superior universitaria

**A cerca de: Las característica de las Mypes.**

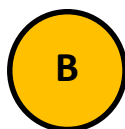
4. ¿Cuál es el tipo de personería jurídica de su negocio?
  - a. Persona natural
  - b. Persona natural con negocio
  - c. Persona jurídica (Empresa)
  
5. ¿Cuántos años de fundado tiene la empresa?
  - a. Menor de 02 años
  - b. Entre 02 y 05 años
  - c. Mayor a 05 años
  
6. ¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa?
  - a. De 01 a 05 trabajadores
  - b. De 06 a 10 trabajadores
  - c. Más de 10 trabajadores
  
7. ¿Cuál es el grado de afinidad con los trabajadores?
  - a. Solo familiares
  - b. Solo no familiares
  - c. Entre familiares y no familiares

## CUESTIONARIO

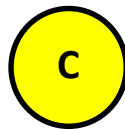
Por favor marque con una “X” en el casillero de su preferencia según la siguiente las siguientes opciones:



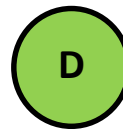
Nunca



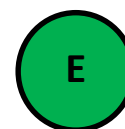
Casi  
nunca



A veces



Casi  
siempre



Siempre

<b>Variable: Proceso Administrativo</b>						
<b>Dimensión 01: Planificación</b>						
N°	Preguntas	A	B	C	D	E
8	¿En su empresa se trabaja en base al plan de negocios?					
9	¿Su empresa cuenta con misión y visión del negocio?					
<b>Dimensión 02: Organización</b>						
10	¿La organización de las tareas y funciones se da a través de organigramas?					
11	¿En su empresa se procede de acuerdo a un Reglamento específico, como el Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones o a alguna Directivas?					
<b>Dimensión 03: Dirección</b>						
12	¿Se aplica en su empresa estrategias de motivación hacia el personal?					
13	¿Cree usted que en su empresa se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal?					
<b>Dimensión 04: Control</b>						
14	¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?					
15	¿Existen documentos de control de inventario en su empresa?					
<b>Variable: Gestión Empresarial</b>						
<b>Dimensión 05: Recursos organizacionales</b>						
16	¿En su empresa, se trabaja a partir de presupuestos anuales o semestrales?					

17	¿Existe una planificación para realizar procesos de compra?					
<b>Dimensión 06: Entorno empresarial</b>						
18	¿Se trabaja en su empresa a través de estrategias de fidelización al cliente?					
19	¿En su empresa, existe una planificación para la gestión de proveedores?					
<b>Dimensión 07: Los objetivos</b>						
20	¿En su empresa se trabaja en base a metas específicas?					
21	¿En su empresa se monitorean la eficacia y eficiencia de las tareas asignadas a cada puesto?					

***Muchas Gracias***

## ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación lleva por título: CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO COLECTIVOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020. La cual es dirigida por: Araceli Briggite Tolentino Rivera, alumna de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; el propósito de la presente investigación es: Proponer mejoras en el proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubro colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara no más de 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una Videoconferencia, Si desea, también podrá escribir al correo 4811161025@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote. Si usted de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

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

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

**ET. TURISMO CHAGLLA**  
*Casimiro Cabello Ventura*  
DNI N° 84330700  
GERENTE GENERAL

**ET. NINIS JUBUS DE CHAGLLA**  
*Liborio Lacerda Alonso*  
DNI 7272516137  
GERENTE GENERAL



*Edmundo*  
20231437694

*[Signature]*  
48455486  
E. Silva Express



*[Signature]*  
47631599  
Encargado



*[Signature]*  
Expres  
Amplio Ponce Luis Miguel  
20484343828

**ETTUR HUÁNUCO EXPRESS**  
CLASE A  
*Gustavo Mora Roque*  
GERENTE GENERAL



*[Signature]*  
Joaquín Huapacha  
ETMISA