



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y EL CRECIMIENTO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
AVÍCOLAS, CIUDAD DE AYACUCHO, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR (A):

BR. PALOMINO HUAYTALLA, Rosi Esther

ASESOR (A):

Dr. FLORES AYALA, Adalberto Prospero

AYACUCHO – PERÚ

2018

HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
PRESIDENTA

Mgtr. Judith Berrocal Chillce
SECRETARIA

Mgtr. Wilber Quispe Medina
MIEMBRO

Dr. Adalberto Prospero Flores Ayala
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por guiarme y darme fuerzas para culminar mis estudios y superar mis obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida con gran éxito y firmeza.

DEDICATORIA

A mi familia por confiar en mí.

RESUMEN

La presente investigación denominada: “Caracterización de la gestión administrativa y el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas del Rubro Avícola, Ciudad de Ayacucho, 2018” presentó como objetivo general describir las características de la gestión administrativa y el crecimiento de las Mypes del Rubro Avícola, Ciudad de Ayacucho, 2018. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Para su desarrollo se tomó como muestra a los trabajadores de 10 Mypes que se dedican a las actividades de avícolas en la ciudad de Ayacucho. Los resultados obtenidos: **Respecto a la planeación** el 50% de los trabajadores afirmaron que se planifican de formas anticipadas las compras de las mercaderías según las demandas de las empresas. **Respecto a la organización** el 50% de los trabajadores afirmaron que se respetan las estructuras de las jerarquías en la empresa. **Respecto a las características de la dirección** el 45% de los trabajadores afirmaron que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador. **Respecto a las características del control** el 65% de los trabajadores afirmaron que el propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes. **Respecto a las características de los factores organizacionales** el 30% de los encuestados afirmaron que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa y **Respecto a las características de los factores operativos** el 35% de los trabajadores afirmaron que la empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda.

Palabras claves: Gestión administrativa, crecimiento de las Mypes

ABSTRACT

The present investigation denominated: "Characterization of the administrative management and the growth of the Micro and Small companies of the Poultry, City of Ayacucho, 2018" presented as a general objective to describe the characteristics of the administrative management and the growth of the Mypes of the Poultry, City of Ayacucho, 2018. The methodology used was descriptive and non-experimental design. For its development was taken as a sample to 10 Mypes workers who are engaged in poultry activities in the city of Ayacucho. The results obtained: Regarding planning, 50% of the workers affirmed that the purchases of the merchandise according to the demands of the companies are planned in advance. Regarding the organization, 50% of the workers affirmed that the structures of hierarchies in the company are respected. Regarding the characteristics of the management, 45% of the workers affirmed that the owner of the company directs the different activities according to the skills of the worker. Regarding the characteristics of the control, 65% of the workers affirmed that the owner of the company compares the volumes monthly. Regarding the characteristics of the organizational factors, 30% of the respondents stated that efficient control of the assets of the company is carried out. Regarding the characteristics of the operative factors, 35% of the workers affirmed that the company implements machines according to the demand.

Keywords: Administrative management, growth of Mypes

CONTENIDO

HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales.....	20
2.1.3. Locales	25
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Gestión Administrativa	26
2.2.2. Principios de la administración.....	26
2.2.3. Teorías de la administración	27
2.2.4. Dimensiones de gestión administrativa.....	32
2.2.5. Crecimiento de Micro y Pequeñas empresas (Mypes).....	40
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1. Diseño de la investigación.....	55
3.2. Población y Muestra	57
3.3. Definición y Operacionalización de variables.....	58
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.5. Plan de análisis	62
3.6. Matriz de consistencia	64
3.7. Principios éticos	66
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	68
4.1. Resultados	68
4.2. Análisis de los resultados	96
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
5.1. Conclusiones	100
5.2. Recomendaciones.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105

ANEXOS.....	120
Anexo 01. Instrumento de medición.....	121

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1. Elementos que influyen en el crecimiento de las Mypes	47
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 1: Gestión administrativa	59
Tabla 3. Operacionalización de la Variable 2: Crecimiento de las Mype	60
Tabla 4. Matriz de consistencia	64
Tabla 5. ¿Considera Usted, que la actividad que realiza se ciñe a la visión de la empresa?	68
Tabla 6. ¿Considera Usted que el jefe superior establece metas cuantificables para la mejora de su empresa?	69
Tabla 7. ¿Se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda?	69
Tabla 8. ¿Considera Ud. que se respetan la estructura de las jerarquías en la empresa?	70
Tabla 9. ¿Considera usted que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas?	71
Tabla 10. ¿Son supervisados todos los procesos de actividad de la empresa?	72
Tabla 11. ¿La rotación de los empleados son frecuentes en la empresa?	73
Tabla 12. ¿Considera Ud. que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores?	74
Tabla 13. ¿Considera usted, que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador?	75
Tabla 14. ¿Considera Ud. que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes?	76
Tabla 15. ¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes?	77
Tabla 16. ¿El jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores?	78
Tabla 17. ¿El propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de venta?	79
Tabla 18. ¿El propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas?	80

Tabla 19. ¿Considera Usted? que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado?.....	81
Tabla 20. ¿Considera usted, que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa?.....	82
Tabla 21. ¿La empresa cuenta con respaldo financiero?.....	82
Tabla 22. ¿La empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes?	83
Tabla 23. ¿La empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores?	84
Tabla 24. ¿La empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda?	85
Tabla 25. ¿La empresa ha incrementado sus volúmenes de venta?.....	86
Tabla 26. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 1.....	87
Tabla 27. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 2.....	88
Tabla 28. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 3.....	90
Tabla 29. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 4	91
Tabla 30. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 5.....	93
Tabla 31. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 6.....	95

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1. Régimen tributario	44
Figura 2. ¿Considera Usted, que la actividad que realiza se ciñe a la visión de la empresa?.....	68
Figura 3. ¿Considera Usted que el jefe superior establece metas cuantificables para la mejora de su empresa?	69
Figura 4. ¿Se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda?	70
Figura 5. ¿Considera Ud. que se respetan la estructura de las jerarquías en la empresa?.....	71
Figura 6. ¿Considera usted que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas?.....	72
Figura 7. ¿Son supervisados todos los procesos de actividad de la empresa?	73
Figura 8. ¿La rotación de los empleados son frecuentes en la empresa?	74
Figura 9. ¿Considera Ud. que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores?.....	75
Figura 10. ¿Considera usted, que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador?	75
Figura 11. ¿Considera Ud. que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes?.....	76
Figura 12. ¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes?	77
Figura 13. ¿El jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores?	78
Figura 14. ¿El propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de venta?	79
Figura 15. ¿El propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas?	80
Figura 16. ¿Considera Usted? que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado?.....	81

Figura 17. ¿Considera usted, que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa?.....	82
Figura 18. ¿La empresa cuenta con respaldo financiero?	83
Figura 19. ¿La empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes?	84
Figura 20. ¿La empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores?	85
Figura 21. ¿La empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda?.....	86
Figura 22. ¿La empresa ha incrementado sus volúmenes de venta?.....	87

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado: “Caracterización de la gestión administrativa y el crecimiento en las Micro y Pequeñas empresas del Rubro Avícola, Ciudad de Ayacucho 2018; fue realizado dada la importancia de las Mype como medio de crecimiento económico.

A nivel internacional, (Ortiz, 2015), indica que en el sector empresarial, la regulación establecida por el Gobierno español dio entrada a que exista mayor dificultad de crecimiento empresarial en España, en comparación con los demás países de la Unión Europea (UE) como Alemania, ya que factores como la innovación, financiación e internalización no son promovidos en las unidades económicas, a pesar que el 70% de mano de obra se centra en estas pequeñas empresa, sin embargo no se generan oportunidades de crecimiento significativas (párr.3).

A nivel nacional, la gestión administrativa se presenta como un componente que sin duda se relaciona con el crecimiento de las Mypes; que van desde aspectos como la dirección de los recursos humanos, control de aspectos financieros, aspectos contables, la captación y la administración propia de los negocios de las Mypes. Otro de los factores que limita el crecimiento de la Mypes es el carácter operativo, ya que para que los empresarios puedan competir y mantenerse en el mercado, deben contar con estrategias que se relacionen con la calidad de los productos elaborados; sumado a conocimientos logísticos en el funcionamiento de los productos y/o servicios que ofertan, además de la carencia de una visión de largo plazo que les permita elaborar propuestas de mejora y efectivas (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 10).

En la economía nacional es innegable que las Micro y pequeñas empresas, en adelante, Mypes, representan un rol fundamental, puesto que generan miles de puestos de trabajo, contribuyendo así al dinamismo de la economía por cada uno de los sectores en lo que tienen participación.

A nivel regional, (Escalante, 2017) menciona que, la mayoría de Mypes Ayacuchanas funcionan ilegalmente debido a que no cuentan con la licencia requerida, y de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, informó que, hasta el año 2017 solo el 25% de Mypes estaban formalizadas y el 75% restante continúan funcionando ilegalmente; teniendo en promedio que de 928 empresas en la región (903 micro empresas y 25 pequeñas empresas) se tienen registradas el 80% en Huamanga. Así mismo se sabe que el Gobierno Regional de Ayacucho cuenta con una gerencia de Desarrollo Económico con dirección de Mypes, sin embargo, no realiza coordinaciones para efectuar actividades a favor del sector en mención, es por ello que hasta hoy no han logrado obtener algún resultado respecto a su funcionamiento, por lo que es posible que se declaren a las Mypes Ayacuchanas en emergencia (párr.5).

En ese sentido la Gerencia de desarrollo económico del Gobierno Regional de Ayacucho (GRA) hizo un reconocimiento a los microempresarios de la provincia de Huamanga, por el día nacional de los micros y pequeñas empresas (MYPES); Alfonso Donaires, gerente de desarrollo económico del Gobierno Regional de Ayacucho, comunicó que las Mypes son de suma importancia para el desarrollo social y económico de la provincia de Huamanga porque son una importante fuente de ingreso y empleo para la población local, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de sus pobladores (Inforegión, 2013, pág. 2).

Según Gestión (2014), existen problemas de gestión administrativa en las empresas por muchos factores como los desconocimientos de las misiones y las visiones de las empresas, por las continuas faltas de compromisos de los trabajadores en las empresas, contrataciones de mano de obra poco calificada o deficiente, por las malas atenciones a los clientes y/o consumidores, por las evasiones tributarias que cometen las empresas, las faltas constantes de planeación y las faltas frecuentes de control como los seguimientos a los inventarios, los horarios, las funciones de los trabajadores, entre otros (párr. 5).

Para Alonso (2017), en la actualidad los dueños de la mayoría de las pequeñas y micro empresas se caracterizan por operar en la informalidad y por promover las poblaciones económicamente inactivas. Sus problemas de las micro y

las pequeñas empresas limitan conseguir clientes potenciales, contratar empleados y/o trabajadores calificados, accesos a los financiamientos, las operaciones con los proveedores, obtener maquinarias y equipos, las adaptaciones de sus productos a las necesidades de los clientes, los manejos de la información de los mercados, calidad de sus productos, sus productividades y los sistemas de administración (párr. 2).

Para ello se optará por una investigación de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, cuya muestra estará conformada por las 10 Mypes avícolas de la provincia de Huamanga, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. En esa línea el estudio se centra en la importancia de la gestión administrativa y crecimiento de las Mypes, se introducen algunos factores que deciden desempeño y cómo pueden afectarles al con lo cual se aborda un objeto de estudio de interés como lo son las Mypes avícolas cuyas actividades permiten proveer de alimentos (aves) para la sociedad, significando ello una importante participación que demanda ser analizada para contribuir a su crecimiento dentro del sector.

En ese sentido el sector avícola representa un marco dedicado a la crianza de cualquier tipo de ave, con el objetivo de constituirse como producto alimenticio, y que en la provincia de Huamanga se exponen como agentes económicos, en su mayoría informales, explicado porque su participación no se encuentra legalizada frente a las entidades reguladoras respectivas. Así mismo la mayoría de éstas son sujetas de un limitado crecimiento empresarial, contando con infraestructuras inadecuadas para el desarrollo de sus actividades, debido al lugar, espacio y condiciones básicas que significa la crianza de animales, y con las cuales no cuentan.

Además, se tiene que estas Mypes pertenecientes al sector mencionado, a pesar de contar con años en el mercado, la capacidad de equipos, implementos o materiales, es precaria, estando muchas veces en estado de total obsolescencia, sin embargo, se continúa empleando. Por otro lado, el personal se caracteriza por contar con niveles de instrucción mínimos, y unos que otros con preparación técnica, sin embargo, a pesar de ello, las empresas no les otorgan capacitaciones ni se interesa por contribuir a una mayor productividad y efectividad de las funciones de éstos, con

lo cual condiciona también los resultados a esperar por la actividad económica efectuada.

Sumado a ello el personal que forma parte de estas unidades de negocio, principalmente los dueños, son personas que presentan carencia de habilidades gerenciales, sea de planificación, organización, dirección y control, por lo que la gestión administrativa es deficiente, generando acciones inadecuadas e incluso contraproducente para el correcto funcionamiento de las Mypes, significando ello una presencia en el mercado inestable, o ceñida a lo que este requiera, no contando con una visión como unidad económica local. Por el lado de la planificación se carece de políticas, normas o una clara determinación de funciones y/o responsabilidades dentro de la Mypes; en tanto la producción que involucra la crianza de aves no se da de forma organizada, puesto que los recursos a emplear no son suficientes e incluso completos, además de que las fases no están claras, generando trabas en el correcto funcionamiento.

Se ha identificado como problemática principal: ¿Cuáles con las características de la gestión administrativa y el crecimiento de las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018?

Por ello se ha propuesto el siguiente objetivo general: Describir las características de la gestión administrativa y el crecimiento de las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Además, los objetivos específicos planteados fueron los siguientes: Describir las características de la planeación en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018; describir las características de la organización en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018; describir las características de la dirección en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018; describir las características del control en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018; describir las características de los factores organizacionales en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018, describir las características de los factores operativos en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

La presente investigación se justificó debido a que los principales beneficiarios posterior a la realización de la investigación serán las Mypes avícolas de la provincia de Huamanga del departamento de Ayacucho, ya que a través de los aportes que se brindarán con el diagnóstico de esta investigación, se permitirá desarrollar posibles soluciones para que se logre mejorar el contexto en el que se vienen desplegando estas unidades económicas, como lo es lo concerniente a la gestión administrativa y el crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

En el capítulo I se detalla la introducción. En el capítulo II se detalla la revisión de la literatura que comprende el desarrollo de los antecedentes y las bases teóricas que darán fundamento y consistencia a la investigación. En el capítulo III se detalla la metodología que comprende el diseño de la investigación, población y muestra, definición y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, plan de análisis, matriz de consistencia y los principios éticos. En el capítulo IV se detallan los resultados obtenidos y los análisis de los resultados. En el capítulo V se detallan las conclusiones y las recomendaciones.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

(Orozco, 2015), en su tesis titulada “*Gestión administrativa de las Pymes y su incidencia en la organización del trabajo en el Cantón Babahoyo*”, para optar el grado de licenciado en administración de empresas, de la Universidad Estatal de Milagros. Babahoyo, Ecuador. señala que, lo que se pretende con esta investigación es plantear ideas que favorezcan la mentalidad de los empresarios de Pymes que tienen aspiraciones de mejora, respecto a como encuentran realizando el manejo de la empresa. El propósito principal de esta investigación fue establecer la incidencia de la gestión administrativa en la organización del trabajo en las Pymes, para lo cual se tuvo un diseño de investigación de tipo descriptivo - correlacional, el cual llevó a la conclusión de afirmar la hipótesis de investigación, es decir se infirió que efectivamente la variable gestión administrativa viene generando o alterando el comportamiento de la organización del trabajo, por lo que todas las actividades que viene realizando la unidad económica condicionará la efectividad de los objetivos que esta se trace a nivel empresarial.

(Bautista, 2013), en su tesis denominada titulada “Factores que inciden en el éxito de las microempresas con mínimo cinco años de existencia del sector terciario de Arauca”, para optar el grado de magister en administración en la Universidad Nacional de Colombia. Arauca, Colombia. Se espera obtener una relativa teoría de los factores que ocasiona que las

micro y pequeñas empresas alcancen el éxito, originando conocimiento en los empresarios de este sector; esta investigación tuvo como finalidad identificar los factores que incurran en el éxito de las micro y pequeñas empresas con un mínimo de 5 años de existencia en el sector terciario de Arauca. La investigación realizada fue de tipo exploratorio, descriptiva y de nivel relacional porque lo que se pretendía fue establecer un contacto directo con el objeto de estudio y a través de un nivel explicativo se pudo concluir que a pesar de que las mypes en estudio se han mantenido constantes en el mercado local durante 5 años a más, se observó que en muchos casos, es un tema de subsistencia para sus micro y pequeñas empresas. También se pudo resaltar el desconocimiento de los empresarios de las micro y pequeñas empresas del tercer sector de Arauca, y que la dimensión que más representa a las micro y pequeñas empresas son las estrategias, la rivalidad de las empresas y sus estructuras.

2.1.2. Nacionales

(Rodríguez, 2017), en su tesis titulada “Gestión administrativa y crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo, 2016”, para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Señala que con la realización de este estudio lo que se busca es reafirmar la influencia de la gestión administrativa en el crecimiento de las mypes de calzado. El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa con el crecimiento de las mypes en mención. El método

empleado fue el inductivo y deductivo con un diseño correlacional, llegando a la conclusión que existe una relación directa entre la gestión administrativa y el crecimiento porque si existe una gestión buena entonces se obtendrá un positivo resultado en el crecimiento de las mypes; es por ello que, las mypes de El Porvenir no pueden lograr el éxito, por que carecen de una buena gestión; en la actualidad el 87% de las mypes de calzado no cuentan con una buena gestión administrativa, no se plantean las estrategias que se requiere para que alcancen el crecimiento empresarial; las mypes de calzado no realizan ninguna inversión en gestiones porque lo consideran un gasto innecesario. Dentro del sector de calzados, tan solo el 40% de mypes son competitivas.

(Vega & Borda, 2016), en su tesis “Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico de las Mypes de la Provincia de Chupaca”. Para optar el título profesional de Contador público en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Justifica su investigación en el sentido que aborda al mercado financiero como elemento clave para el crecimiento de las Mypes, para lo cual tuvo como propósito establecer el impacto de la inclusión financiera en el crecimiento de las Mypes; ante ello se optó por un estudio de diseño descriptivo correlacional, con lo cual se concluyó tras el análisis de la covarianza de las variables en que éstas se encuentran relacionadas de forma significativa y en sentido positivo, por lo que ante una mayor participación de las Mypes en el sector financiero sin duda ello sumará valor a las empresas, significando mayor presencia en el mercado en que se desarrollan, pero sobre

todo dando paso al acceso de diversas oportunidades que permitan incrementar su valoración en activos.

(Ramirez, 2015), en su tesis “La influencia del préstamo en el crecimiento económico de las Mypes de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario S.R.LTDA. Agencia Huamachuco, 2014”, para obtener título de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco, Perú. Expone que el estudio contribuirá con la formulación de mejoras planificadas en lo que refiere a la gestión de préstamos de las que son objeto las Mypes mencionadas, por lo que el propósito responde a determinar la influencia del préstamos en el crecimiento económico de las unidades económicas, teniendo como metodología un estudio de nivel correlacional diseño no experimental. Con ello se concluyó en la existencia de relación entre las variables en estudio, teniendo que en opinión de los socios los préstamos han contribuido a expandir el número de cliente y nivel de ventas de sus respectivos negocios, sin embargo aun señalan carecer de mayores capacitaciones y orientaciones en lo que refiere a la gestión de sus Mypes.

(Delgado & Mendieta, 2015), en su tesis titulada “La informalidad y el crecimiento económico de las Mypes en el Distrito de Acobamba”, para optar título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú. Justifica su estudio señalando que se conocerá el escenario en que se encuentran las Mypes locales entorno a la participación que éstas tienen en el mercado de forma legal, lo cual viene

relacionado al crecimiento de las mismas. El propósito de esta trabajo fue establecer las causas que impiden el crecimiento efectivo de las Mpes; para lo cual se tuvo un estudio se empleó un diseño no experimental transversal de tipo correlacional, a través del cual se pudo llegar a la conclusión de que la informalidad empresarial sin duda se presenta como un factor limitante ya que impide el acceso a mejoras laborales, sumado a la carencia de conocimiento en la normativa formal, la tramitología que esta implica, y la burocracia impuesta por el Estado, señalando el 93.90% de los microempresarios encuestados que nunca han accedido a capacitaciones que les den luces de todo lo que implica la formalización y como realizarla, teniéndose que existe una relación entre la informalidad y el crecimiento económico de las Mypes, ya que el estar al margen de la ley los aleja de oportunidades de mayor participación en el mercado en el que se desempeñan.

(Donato, 2015), en su tesis titulada “Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, 2013”, para optar el título de contador público en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. Tacna, Perú. Justifica su trabajo puesto que incurre en el análisis de de un sector relevante para el mercado de la publicidad como lo son las imprentas, siendo el propósito de la investigación el establecer la relación causa efecto de la gestión empresarial en el desarrollo economico de las Mypes ubicadas en el parque industrial de Villa El Salvador. El trabajo de investigación fue de nivel correlacional causal, diseño no experimental, a través del cual se pudo concluir que existe una relación significativa entre las gestión empresarial y

crecimiento económico, obteniendo un coeficiente de correlación igual al 1, siendo ésta perfecta con un p – valor de 0,000; con lo cual se aceptó la hipótesis de investigación.

(Gonzales, 2014), en su tesis denominada “Gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley N°28015 en el distrito de la Victoria, año 2013”, para optar el grado título de contador público en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Señala que, con esta investigación llegó a aportar conocimientos ampliados a los empresarios para que dominen una buena gestión empresarial, ampliando sus capacidades en el aspecto competitivo. La finalidad del trabajo de investigación realizado fue determinar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las micro y pequeñas empresas textiles dentro del marco de ley N° 28015 en el distrito la Victoria durante el año 2013. Para este estudio se utilizó un diseño no experimental transeccional de carácter descriptivo, de nivel aplicativo; con el cuál se llegó a la conclusión de que por los años de experiencia adquiridos por las empresas objeto de estudio, estas tienen distintas ventajas por lo que al asociarse pueden utilizar con una mejor eficiencia el programa “exporta fácil”. A pesar de ello, un gran porcentaje de estas empresas no cuentan con adecuados factores como logística, capacidad de gestión, innovación, tecnología; la mayoría de las empresas no tienen una política empresarial adecuada, por lo que no pueden acceder fácilmente a un financiamiento de las distintas entidades del sistema financiero.

2.1.3. Locales

(Huaytalla & Pariona, 2014), en su tesis titulada “Gestión empresarial y crecimiento de las Mypes cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ayacucho”, para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Huamanga, Perú. Justifica su investigación indicando que se realizará el desarrollo de este trabajo con la intención de poder explicar la influencia de la gestión administrativa sobre el crecimiento de las cooperativas en consideración con las dimensiones de gestión investigadas; el propósito principal de este estudio fue determinar el efecto generado de la gestión administrativa sobre el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de Santa María Magdalena y de San Cristobal, pertenecientes a la ciudad de Ayacucho, durante el periodo 2005 – 2010. Este trabajo de investigación se fundamentó en las teorías determinándose que es de tipo aplicada, de carácter descriptivo, explicativo y correlacional; a partir del análisis planteado se concluyó que la hipótesis nula quedó rechazada por la contrastación y comprobación de la primera hipótesis específica, por lo que se terminó aceptando que las cooperativas de ahorro y crédito son influenciadas positivamente por la gestión administrativa. A su vez, se contrastó que, los profesionales, inicialmente alcanzan un promedio de s/.55“980,655, acompañado por la gestión por parte de los bachilleres, quienes alcanzan un promedio de s/.36“255,944 y los técnicos un promedio alcanzado de s/.27“037,838.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

Para (Anzola, 2002), la gestión administrativa se basa inicialmente en el total de tareas comprendidas para que el esfuerzo grupal se coordine; por ello, el modo como se trate de alcanzar los objetivos y propósitos de la empresa con el apoyo de los trabajadores a través del desempeño de sus principales trabajos como lo son la planeación, la dirección, la organización y el control (Pág.95).

Por otro lado, (Gitman & Zutter, 2012), una gestión administrativa concibe la concreción de las políticas (que no es necesariamente un documento legal) administrativas a través de estrategias, procesos, prácticas, tácticas, técnicas y procedimientos planteados. Una política es un acuerdo el cual se basa en los principios de las tareas claves de un área dentro de la organización, la política administrativa manifiesta como va la entidad y como dirige su trabajo (Pág.78).

2.2.2. Principios de la administración.

Según la (Vicente & Ayala, 2008), la administración consta de 11 principios, los cuales son:

- **La calidad.** Es decir, en cada una de las tareas y los procesos, tener un acuerdo de los resultados que se obtienen. El personal debe presentar un continuo mejoramiento en sus labores y en los procesos para que se obtenga una excelencia administrativa.

- **El trabajo en equipo.** el cual debe ser con criterios de diálogo, compromiso y permanente participación en las actividades establecidas.
- **En sentido de pertenencia.** Que es la identidad institucional.
- **La dignificación del trabajo.** El cual es a través del amor y la disposición del trabajador hacia la tarea que se le plantea.
- **La eficiencia y la eficacia.** Que son las acciones y la visualización de los resultados en la cooperación del personal para el alcance de los propósitos establecidos por la entidad.
- **La honradez.** Y también la responsabilidad del trabajador hacia los compromisos que adquieren con la empresa.
- **La equidad.** Y la igualdad de las oportunidades en la atención racional de las obligaciones y necesidades de los clientes.
- **Los principios axiológicos.** El cual consiste en los valores éticos del trabajador, sus valores morales y estéticos.
- **La autocrítica.** Y la reflexión en relación a la cualificación y la mejora.
- **La solidaridad.** Y también respeto el cual se da a través del buen trato y de la cortesía con el cliente.
- **La agilidad y la oportunidad.** Que se da como un tipo de respuesta hacia las demandas que se presentan (Pág.57-58).

2.2.3. Teorías de la administración

Teoría general de la administración de Henry Fayol

La teoría administrativa de Henry Fayol se centra principalmente en los deberes personales de la administración a un nivel mucho más detallado. En otras palabras, su trabajo está más dirigido a la fase de gestión. Fayol creía que la gerencia tenía cinco roles principales: predecir y planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La previsión y la planificación era el acto de anticipar el futuro y actuar en consecuencia. La organización fue el desarrollo de los recursos de la institución, tanto materiales como humanos. El mando mantenía en marcha las acciones y los procesos de la institución. La coordinación fue la alineación y armonización de los esfuerzos del grupo. Finalmente, el control significa que las actividades anteriores se realizaron de acuerdo con las normas y procedimientos apropiados (Olum, 2013, p.15).

Dentro de su teoría, tal como se describe líneas arriba, Fayol describió cinco elementos de la administración que representan los tipos de comportamientos que los gerentes deben involucrar para que las metas y los objetivos de una organización se cumplan de manera efectiva. Los cinco elementos de la gestión son:

Planificar. Es la creación de un plan de acción para el futuro, determinando las etapas del plan y la tecnología necesaria para implementarlo. Decidir con anticipación qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo. Mapea el camino desde donde está la organización hasta donde quiere estar. La función de planificación implica establecer objetivos y organizarlos en un orden lógico. Los administradores participan en la planificación tanto a corto como a largo plazo (Edwards, 2018, p.45).

Organizar. Una vez que se diseña un plan de acción, los gerentes deben proporcionar todo lo necesario para llevarlo a cabo; incluyendo materias primas, herramientas, capital y recursos humanos. También identifica responsabilidades, agruparlas en departamentos o divisiones y especificar relaciones organizativas (Edwards, 2018, p.46).

Dirigir. Los gerentes necesitan implementar el plan. Ellos deben tener una comprensión de las fortalezas y debilidades de su personal. También se debe dirigir a las personas de una manera que logre los objetivos de la organización requiere la asignación adecuada de recursos y un sistema de apoyo efectivo. Dirigir requiere habilidades interpersonales excepcionales y la capacidad de motivar a las personas. Uno de los temas cruciales en la dirección es el correcto equilibrio entre las necesidades del personal y la producción (Edwards, 2018, p.46).

Coordinación. Los gerentes de alto nivel deben trabajar para „armonizar“ todas las actividades para facilitar el éxito de la organización. Siendo la comunicación el principal mecanismo de coordinación, ya que sincroniza los elementos de la organización y debe tener en cuenta la delegación de autoridad y responsabilidad y el alcance del control dentro de las unidades (Edwards, 2018, p.46).

Control. El elemento final de la gestión implica la comparación de las actividades del personal con el plan de acción, es el componente de evaluación de la gestión. Función de monitoreo que evalúa la calidad en todas las áreas y detecta desviaciones potenciales o reales del plan de la

organización, lo que garantiza un desempeño de alta calidad y resultados satisfactorios al tiempo que mantiene un entorno ordenado y sin problemas. El control incluye la gestión de la información, la medición del desempeño y la institución de acciones correctivas (Edwards, 2018, p.46).

Teoría de la gestión de Frederick Taylor

Taylor propone cuatro principios de la gestión científica del trabajo. Afirma que, aunque el empresario promedio cree que, si los trabajadores fueran rápidos, lo que aumentaría la eficiencia resultaría en una disminución de la fuerza laboral que ahorra dinero, todo lo contrario, sería cierto. Taylor cree que aumentar la eficiencia del trabajador científicamente aumentaría no solo la oportunidad de obtener más el trabajo, pero también la verdadera riqueza del mundo, la felicidad y la gran cantidad de mejoras valiosas en la vida de la persona que trabaja. Para Taylor, el aumento en la producción de trabajadores resultará en una mejor calidad de vida (Oberoi, 2016, p.2).

Los cuatro objetivos de la gestión bajo gestión científica fueron los siguientes:

Desarrollar una ciencia del trabajo. La ciencia del trabajo se lograría midiendo la producción y realizando estudios detallados del tiempo y el movimiento humano. Con estos estudios, se podrían realizar mejoras en las

herramientas y diseños de estaciones de trabajo utilizados por los trabajadores, lo que aumentaría la efectividad (Oberoi, 2016, p.4).

Selección científica y capacitación. Los trabajadores deben ser seleccionados y entrenados científicamente. Frederick Taylor teorizó que los trabajadores tenían diferentes aptitudes, y que cada trabajador debería estar capacitado para el trabajo. Por lo tanto, la tarea de la gerencia era seleccionar a los trabajadores adecuados para el trabajo específico, y también capacitar científicamente a cada trabajador en la forma más productiva de realizar la tarea específica. Al hacer esto correctamente, cada trabajador sería seleccionado y entrenado para lograr su máximo potencial (Oberoi, 2016, p.4).

Educación a los trabajadores y gerentes sobre los beneficios de la administración científica. Tanto los trabajadores como los gerentes deben ser educados para comprender los beneficios de la administración científica (Oberoi, 2016, p.5).

Especialización y colaboración entre trabajadores y gerentes. La gerencia debe enfocarse en desarrollar, diseñar y supervisar sistemas mejorados, mientras que los trabajadores deben concentrarse en realizar sus tareas manuales. Si todos cumplieran su función respectiva, surgiría un conflicto entre la gerencia y los trabajadores, ya que el enfoque de la gerencia científica encontraría la mejor solución para todas las partes involucradas (Oberoi, 2016, p.5).

2.2.4. Dimensiones de gestión administrativa.

Según lo planteado por (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), una de las actividades que más realizamos las personas en los distintos aspectos de nuestra vida diaria es la administración. “La función inicial de la administración es alcanzar de un modo más eficaz y eficiente el cumplimiento de los propósitos planteados, practicados dentro de un organismo social; la administración está caracterizada principalmente por universalidad, especificidad, unidad temporal y unidad jerárquica. Los resultados que obtenga una entidad están basados inicialmente por el desempeño administrativo efectivo de esta; no obstante, estas actividades no son exclusivas de directivos o de los propietarios sino de todos los miembros que conforman la empresa”. (p. 11-16).

(Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), se basan en lo propuesto por Koontz y O’Donel , quienes mencionan que, “*las etapas del proceso administrativo son: planeación, organización, integración, dirección y control*” (p. 52).

Planeación

La planeación forma parte de la fase mecánica de la administración y es la primera dimensión de la gestión administrativa; mediante esta etapa se determinan los propósitos y las metas de la entidad y también se definen las políticas y los procedimientos con la finalidad de que funcionen como un referente de las tareas que se ejecutarán en el futuro. Los principios considerados de la planeación son: la precisión, la flexibilidad y la unidad,

consistencia, rentabilidad y participación (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018)

El principio de la precisión. Según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “Cuando los planes precisos son escasos entonces, cualquiera que sea el negocio no seguirá sus propias cualidades; puesto que, cuanto más impreciso sea la finalidad buscada, los medios coordinados serán parciales o ineficaces en su totalidad”. (p. 87)

El principio de la flexibilidad. Según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “Este principio plantea que flexible es lo que tiene una dirección básica permitiendo pequeñas adaptaciones con la opción de que también se pueda regresar a la dirección inicial”. (p. 88)

El principio de la unidad de dirección. De acuerdo con (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “Este principio explica que, si el plan se considera como el principio de orden, y por otro lado, el orden requiere que la unidad sea el fin, es evidente que los planes deben ser armonizados jerárquicamente para que se forme como uno solo.” (p. 88)

El principio de la consistencia. Concordando con (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “Todo plan debe encontrarse integrado de manera perfecta hacia los demás planes de la empresa para que todos los planes elaborados funcionen en conjunto.” (p. 90)

El principio de la rentabilidad. Este principio explica que todos los planes deben alcanzar favorables relaciones del beneficio esperado en relación a los costos exigidos.

El principio de participación. “En todos los planes se debe considerar la participación de la población que se encuentren dentro de lo estructurado o que de algún modo se encuentren relacionados con el funcionamiento del plan”. (Reyes, 2007, págs. 257-260).

Elementos de la planeación

(Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), señala que, para la mayoría de estudiosos de la fase de planeación, aún no existe aún un acuerdo de los elementos de planeación, pero normalmente se consideran los siguientes elementos:

a. Misión, Visión y Valores. Como menciona (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “La misión de una entidad es la que describe el motivo por la cual se creó la empresa, refiriéndose a la problemática o necesidad de la empresa. La visión, plantea la finalidad de la empresa, hacia donde quiere llegar, la visión es la luz que ilumina el camino de la entidad; los valores se estiman como elementos intrínsecos porque deben estar ya en la mente de todo el personal, dirigiendo su comportamiento hacia el progreso de la misión y por ende, al crecimiento de la entidad.”

b. Objetivos y metas. Según indica (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “Las metas son cuantificables y son las que cooperan para el alcance

de los objetivos. Por otro lado, los objetivos son alusiones para la evaluación del cumplimiento de la visión y de la misión de la empresa.” (p. 43)

c. Políticas y procedimientos. Por ello según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018) “En ciertos casos los planes elaborados por la empresa pueden considerarse como políticas, los cuales podrán permitir que se tome decisiones correctamente a través de las acciones de los gerentes. Los procedimientos están determinados en orden cronológico en relación a la estructura organizacional de la empresa.” (p. 69)

d. Programas y presupuestos. “Los programas son los planes que están fijados en los objetivos y en la secuencia de las operaciones y sobre todo en el tiempo que se necesita para que se ejecute cada una de las partes del plan. Los presupuestos son una característica especial de los programas, en donde su fundamental forma consiste en el establecimiento cuantitativo de los elementos que han sido programados.” (Pág.71-80).

Organización

Por otro lado; (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), definen a la organización como una estructuración técnica de las relaciones, las cuales deben existir dentro de las funciones, los niveles y las actividades de los componentes materiales y componentes humanos de una entidad, con la

finalidad de que se logre la máxima eficiencia de los planes y objetivos propuestos (Pág.83).

Elementos de la organización

En la base a la definición planteada por (Reyes, 2007), la organización es una estructura técnica de relación, las cuales se dan a través de las jerarquías, las funciones y las obligaciones requeridas por la empresa para su mayor eficiencia (Pág.288).

Jerarquías. La jerarquización dentro del proceso administrativo está referida al bosquejo de los grados de un esquema organizacional, en relación a el orden de mando o a la importancia dentro de la entidad. Esta estructura se representa a través de un organigrama simbolizado desde el más alto hasta el más bajo nivel de la entidad.

Funciones (departamentalización). Este elemento se refiere principalmente a la estructura formalizada de la organización, la cual se conforma por distintos puestos administrativos como: recursos humanos, finanzas, ventas, producción; y estos puestos administrativos que se encuentren relacionados entre si.

Obligaciones (responsabilidades). En este elemento se definen las responsabilidades por cada actividad que debe ser realizada por cada departamento de la empresa (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, págs. 90-95).

Integración de personal

La integración de personal o más conocido como recurso humano, es uno de los más dinámicos y vulnerables elementos de la empresa. La integración de personal como un elementos importante del proceso administrativo es una fase mediante la cual el administrador o gerente analizar, respecto a los puestos de la organización con la finalidad de satisfacer las necesidades de todo el personal de la empresa (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, pág. 101)

Elementos de la integración de personal

- a. **Reclutamiento.** “Este elemento, como parte de la integración de personal, se ejecute a través de un grupo de técnicas con la intención de que se pueda cautivar candidatos que estén calificados y a la vez capacitados para que cubran la vacante disponible.” (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, pág. 101)
- b. **Selección de personal.** “Este elemento es un proceso a través del cual la empresa selecciona del listado de candidatos que lograron ser reclutados, al candidato que cubra adecuadamente los criterios que la empresa exige para el puesto vacante.” (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, pág. 101)
- c. **Contratación.** 2La contratación del candidato seleccionado se da entre el representante de la empresa y el nuevo trabajador, el procedimiento consiste en la comunicación al candidatos que ha sido seleccionado para el puesto, la realización de la entrevista de bienvenida y finalmente la firma de contrato.” (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, pág. 101) **Inducción.** “Este elemento consiste en la

explicación introductoria en los primeros días de trabajo para que el nuevo personal pueda adaptarse adecuadamente al puesto de trabajo alcanzado y obtenga información general de la empresa”. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, págs. 103-120)

Dirección

La dirección de la empresa es la función administrativa referida a las relaciones interpersonales de los administradores con el personal a su cargo. Dirigir una empresa a un personal es más que tener que dictar órdenes o transmitir capacitaciones. A través de la dirección, los gerentes interactúan con el personal que integra a la entidad, tomando decisiones en base a las circunstancias de riesgo y dudas (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, págs. 125-127).

Elementos de la dirección

- a. Toma de decisiones.** El propósito de este elemento es analizar el proceso de la toma de decisiones a partir del punto de vista administrativo.
- b. Motivación.** Es importante que una entidad cuente con un personal motivado, que se comprometa con los principios y con los valores de las organizaciones. Para las modernas administraciones, la motivación es un importante elemento que capta la completa atención para los directivos de las entidades.

- c. **Liderazgo.** Actualmente, este tema se ha vuelto muy común aunque no exclusivo en el nivel empresarial. Un líder, es aquella persona que dirige a un partido político, a un grupo social, un grupo empresarial.
- d. **Comunicación.** Este elemento es una tarea básica en cuanto a relaciones humanas se habla, adquiriendo una extensa relevancia sobre el funcionamiento de los grupos sociales con un objetivo enfocado en el oportuno cumplimiento de los propósitos estratégicos (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, págs. 128-152).

Control

Según (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), debe iniciarse el control en cuanto se llegan a establecer las metas y los objetivos de la planeación. En el caso de que alguna de las principales funciones de los gerentes se enfoque en el cumplimiento de los propósitos estratégicos de la empresa, entonces, la implementación de un sistema de control eficiente, podrá permitir que se identifique y se actúe en las desviaciones que impacten negativamente en los resultados esperados (Pág.159).

Elementos de control

- a. **Establecimiento de estándares.** “En base a los objetivos planteados por cada empresa, estas entidades determinan sus propios patrones para que establezcan recomendaciones normativas o técnicas, a partir de sus experiencias, demandas, exigencias del cliente y tendencias del mercado. Los patrones a considerarse para que la entidad pueda llevar

un buen control son: patrones de calidad, patrones de cantidad, patrones de tiempo y patrones de costo.” (p. 159)

- b. Medición.** “Este elemento tiene como finalidad la obtención de la información de actividades, desempeños o funcionamientos de la empresa en tiempo real o en tiempo pasado.” (p. 159)
- c. Comparación.** “Este paso se realiza después de haber ejecutado la medición puesto que, en esta etapa, se compararán los resultados que han sido observados contra el patron determinado. Poder identificar los probables desvíos, detectar los desempeños incorrectos respecto a lo planeado por la empresa.” (p. 159)
- d. Acción correctiva.** “Ante los resultados obtenidos por una comparación elaborada, los gerentes, o responsables de la empresa deberán tomar decisiones que se orienten a los tres tipos de acción correctiva: no hacer nada, corregir el desempeño real, revisar el estándar” (Pág.161-166).

2.2.5. Crecimiento de Micro y Pequeñas empresas (Mypes)

Las Micro y pequeña empresa (Mypes)

El (Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2009), publicó una nueva ley creada en el Régimen Mype Tributario (RMT) del impuesto a la renta en la cual se hace mención que se considera como micro y pequeñas empresas situadas a nivel nacional a todas aquellas empresas que sustenten unos ingresos netos por debajo de las 1700 UIT (Unidades Impositivas Tributarias), equivalente a los s/.6“715,000.00 dentro de la labor ejercida por

su entidad. Esta norma planteada tiene como propósito que los tributos de las micro y pequeñas empresas, sean en base a su capacidad monetaria; con estas normas, las Mypes contarían con un especial régimen tributario para que puedan realizar el pago del impuesto a la renta el cual equivale al 10% de las ganancias anuales netas de la empresa (Pág.1-2).

Tabla 1. *Características de las Mypes*

	Número total de trabajadores	Niveles de ventas anuales
Microempresa	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive	Hasta el monto máximo de 150 UIT (hasta s/ 510 000)
Pequeña empresa	De uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive	Desde 150 UIT hasta 850 UIT (desde s/ 510 000 hasta s/ 2 890 000)

Fuente y elaboración: (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016)

Las Mypes entonces presentan los siguientes requisitos (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016, pág. 25)

Las Mypes contienen dos modalidades para constituirse, sea como personas naturales o personas jurídicas (empresas), bajo cualquier forma de organización empresarial; respecto a la primera forma estas pueden adquirir derechos y obligaciones, por lo que son objeto de tomar decisiones y ejecutar contratos, asumir compromisos y deberes como el pago de los impuestos que tuvieran afectos, además de obligaciones contraídas con terceros. En el caso que las personas naturales generen actividades lucrativas sin haber constituido una empresa se les llamo Personas naturales con negocio, o en caso éstas si constituyeran una unidad económica pasarían a ser constituidas como una Empresa individual de responsabilidad limitada (Proinversión. Agencia de

promoción de la inversión privada, 2016, pág. 26). En ese sentido las personas naturales con negocio presentan las siguientes características:

Tabla 2. Aspectos generales Persona natural con negocio

Régimen tributario	Ventajas	Desventajas
Régimen único simplificado (RUS) ingresos brutos de hasta s/ 80 000)	Creación y liquidación son sencillas	La responsabilidad es ilimitada, es decir responde la persona natural con todo su patrimonio (igual forma si es sociedad conyugal)
Régimen especial del impuesto a la renta (RER) ingresos brutos de hasta s/ 240 000	El control y administración del negocio dependen exclusivamente de la persona natural	
Régimen general del impuesto a la renta	Las normas regulatorias a las que se encuentra sometida son mínimas	

Fuente y elaboración: (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016)

Por otro lado se tiene a las Mypes, constituidas como personas jurídicas, conformadas por una o varias personas naturales o jurídicas que

Tabla 2. Comparativo de modalidades empresariales

Modalidad	FORMA INDIVIDUAL	FORMA SOCIETARIAS		
	Empresa individual de responsabilidad limitada	Sociedad comercial de responsabilidad limitada	Sociedad Anónima cerrada	Sociedad Anónima
Características	Constituida por voluntad de una sola persona (jurídica)	De 2 a 20 participaciones	De 2 a 20 accionistas.	De 2 como mínimo. No existe número máximo
Denominación	Seguida de E.I.R.L.	Seguida de S.R.L.	Seguida de S.A.C.	Seguidad de S.A.
Órganos	Titular y gerencia	Junta general de socios y Gerentes	Junta general de accionistas, Directorio y Gerencia	Junta general de accionistas, Durectorio y Gerencia
Capital social	En dinero o bienes muebles o inmuebles	Capital representado por participaciones, y cada una debe estar pagada por lo menos en 25%	Aportes pueden realizarse en moneda nacional o extranjera. Capital representado por participaciones, y cada una debe estar pagada por lo menos en 25%	Aportes pueden realizarse en moneda nacional o extranjera. Capital deberá estar suscrito completamente y cada acción pagada por lo menos en 25%
Duración	Indeterminada	Determinada o indeterminada	Determinada o indeterminada	Determinada o indeterminada

Fuente y elaboración: (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016)

Nacional de Registros Públicos (SUNARP) mediante escritura pública.

Fuente y elaboración: (Promversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016)

consensa comercializar formalmente, teniendo las siguientes características (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016, pág. 27) En esa línea se tiene que las personas jurídicas y naturales pueden asociar de diferentes formas con el objetivo de cumplir un fin específico sea una actividad comercial de cualquier rubro o sector del mercado; a continuación un comparativo de las modalidades empresariales más usadas por MYPES y Pymes (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016, pág. 31)

En ese sentido los beneficios para la formación de la MYPES, se tiene la conformación de la minuta de constitución social, donde solo se requiere presentar una Declaración de voluntad de constitución de microempresa, siendo no indispensable presentar la Minuta de constitución ante un notario público. Así mismo la Licencia Municipal de funcionamiento se presenta como un documento que debe ser tramitado ante la Municipalidad del distrito donde se desarrollarán las actividades comerciales, siendo posible que ésta sea provisional debido a la demora del trámite, en donde debe entregarse una copia del Registro único del contribuyente (RUC), Declaración jurada simple de ser microempresa, y Recibo de pago por derecho de trámite en el Municipio (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016, pág. 39)

Respecto al Régimen tributario en el que se encuentra inmersa la Micro y pequeña empresa, considerando si estas se conforman como persona

natural o jurídica, se tiene (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016, pág. 41).

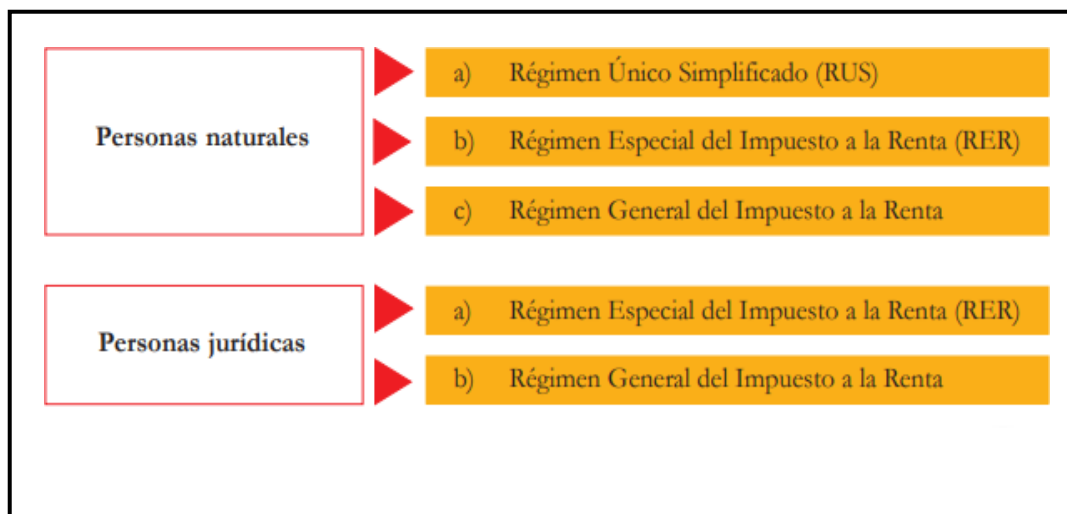


Figura 1. Régimen tributario

Fuente y elaboración: Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016.

En cuanto al régimen laboral en el que se encuentra sujeto las Micro y pequeñas empresas, de acuerdo a la legislación peruana, se tiene tres modalidades de contratación a continuación expuestas (Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016, pág. 55)

Tabla 3. *Modalidades de contratación*

MODALIDAD	DEFINICIÓN
Contrato a plazo ideterminado	El trabajador brinda sus servicios de manera personal, subordinada y remunerada; y el contrato no tiene una duración definida.
Contrato de rabajo sujeto a modalidad	Existe un plazo determinado y depende básicamente de las necesidades de la empresa. Puede ser de naturaleza temporal (inicio de la actividad), accidental (contrato de suplencia) o de obra o servicio (por temporada de verano).
Contrato a tiempo parcial	El contrato se presta por cuatro horas o menos al día, o menos de veinte horas a la semana.

Fuente: Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016.
Elaboración propia

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), el crecimiento de las entidades, tienen como finalidad principal la promoción de la competitividad, la formalización y el desarrollo de la entidad; para que de esta manera se pueda aumentar el trabajo sostenible, la rentabilidad y la productividad de las empresas, así como su contribución al crecimiento económico del país en que desarrollando sus actividades comerciales (Pág. 581).

Referente al tema de investigación abordado, acerca del crecimiento de las Mypes, se cuenta con escasa bibliografía que aborde los factores, elementos, o aspectos que influyen sobre las decisiones acerca de su crecimiento, explicado porque las mayoría se han centrado en unidades económicas de mayor tamaño con mayor presencia o cuota de mercado, más que en los negocios de menor tamaño.

En esa línea dentro de los autores que han abordado como eje de análisis las Micro y pequeñas empresa, se tiene a Okpara y Wynn (2007) quienes exploraron los determinantes de las restricciones para el crecimiento

de los pequeños negocios, indicando que muchas de los problemas se encuentra plasmados en los de carácter administrativo, operativo, estratégico y externo. La postura de los autores mencionados fue adaptado por lo ya expuesto por el modelo teórico de Ansoff (1965), quién también categoriza los problemas de las pequeñas empresas en administrativos, operativos y estratégicos (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 73)

Éste último considera que las decisiones operativas en su mayoría demandan mayor esfuerzo por parte de la empresa, ya que están orientadas a maximizar la rentabilidad de las operaciones en curso; estando conformadas por determinación de precios, elaboración de estrategias de marketing, conformación de cadenas de valor en la producción y niveles de inventarios, así como tomar decisiones respecto a los gastos relativos a favor de la investigación y desarrollo, marketing y operaciones (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 73).

En tanto las decisiones estratégicas tienen como propósito garantizar que los productos de la empresa y los mercados estén bien escogidos, velar por la existencia de demanda suficiente, y que la empresa tenga una parte significativa de ésta. Para Ansoff (1965) preguntas exactas para analizar los problemas estratégicos serían: ¿cuáles son los objetivos de la empresa?, ¿en qué áreas debe buscar la empresa la diversificación?, ¿con cuánto vigor debe realizarse esta diversificación?, ¿cómo debe la empresa desarrollar y explotar su posición actual de mercado-producto?. Con lo cual se profundice en un generar un patrón de distribución de recursos que proporcione oportunidades

de valor para lograr los objetivos de la empresa (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 72).

Por último Ansoff (1965) citado por (Avolio, Mesones, & Roca, 2013) señala que la toma de medidas administrativas están vinculadas con la estructuración de los recursos de la empresa, las cuales deben otorgar el ambiente necesario para llegar a cumplir las funciones estratégicas. Además ello configura temas relacionados con la organización, la estructuración de las relaciones de autoridad y responsabilidad, los flujos de trabajo y de información, los canales de distribución y la ubicación de las instalaciones, la capacitación y el desarrollo del personal, la financiación y la adquisición de infraestructura (Pág.72).

A continuación se presenta un tabla resumen de lo ya expuesto por Ansoff (1965), citado por (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 73).

Tabla 1. Elementos que influyen en el crecimiento de las Mypes

	Estratégicas	Administrativas	Operativas
Problema	Para seleccionar la mezcla de producto – mercado que permita optimizar el ROI potencial de la compañía.	Para estructurar los recursos de la firma y optimizar el desempeño	Para optimizar la realización del ROI potencial
Naturaleza del problema	Asignación del total de los recursos entre oportunidades producto-mercado	Organización, adquisición y desarrollo de los recursos	Presupuestar los recursos entre las principales áreas funcionales programando aplicaciones de recursos
Decisiones claves	Objetivos y metas: Estrategia de diversificación de expansión financiera Método de crecimiento Tiempo de crecimiento	Organización: estructura de la información: autoridad y flujos de responsabilidad Estructura de conversión de recursos: flujos de trabajo, sistemas de	Objetivos operativos y metas: costeo y niveles de salida Niveles operativos: cronograma de producción, nivel de inventarios, almacenamiento

		distribución, ubicaciones de las instalaciones Adquisición y desarrollo de recursos: financieros, instalaciones y equipos, personal, materia prima	Políticas y estrategias de marketing Políticas y estrategias de investigación y desarrollo Control
Características claves	<ul style="list-style-type: none"> - Centralización de decisiones - Ignorancia parcial - Decisiones no repetitivas - Decisiones no autorregenerativas - Decisiones no autorregenerativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos entre estrategia y operaciones - Conflicto entre objetivos individuales e institucionales - Fuerte unión entre variables económicas y sociales - Decisiones disparadas por estrategia y problemas operativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones descentralizadas - Riesgo e incertidumbre - Decisiones repetitivas - Alto volumen de decisiones - Forzada suboptimización por complejidad - Decisiones autorregenerativas

Fuente y elaboración: Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada, 2016.

Volviendo a los manifestado por Okpara y Wynn (2007), citado por (Avolio, Mesones, & Roca, 2013), los problemas administrativos conciernen a la estructura organizacional y en la habilidad para adquirir y desarrollar los recursos necesarios, además contienen temas vinculados con los recursos humanos, las finanzas y la gerencia del negocio. Las complicaciones que se presenten dentro de la operatividad de la empresa estan referidas a distribuir los recursos de una manera eficiente, y son más comunes en las áreas funcionales de una empresa; como, por ejemplo, marketing, operaciones y logística. Por el lado de problemas estratégicos implican la habilidad de los pequeños empresarios para ajustar sus productos o servicios a la demanda externa Harris & Gibson, (2006), citado por (Avolio, Mesones, & Roca, 2013). En tanto los problemas externos incluyen temas de infraestructura, corrupción, tecnología y baja demanda (Pág.74).

A continuación se detalla cada uno de estos factores:

a) Factores organizacionales

Dentro de los factores administrativos del crecimiento de las MYPES, los pilares se encuentran relacionados al tratamiento de los recursos humanos, aspectos contables y financieros, la administración propia de los negocios y la capacitación.

Recursos humanos

Generalmente las Mypes, son de origen familiar, siendo constituido por miembros con fuertes vínculos afectivos por la misma naturaleza de la conformación, lo cual acarrea que muchas veces los puestos o cargos dentro de la organización sean suplidos por personas con poca preparación e instrucción académica. En consecuencia, los microempresarios anhelan que sus descendientes en un futuro cercano tomen las riendas del negocio, pero esta vez con las herramientas profesionales suficientes que lleven a la empresa a un mejor lugar dentro del rubro en que se desempeñan. La generación de capital humano que de continuidad al funcionamiento a la empresa y cuente con la capacidad de trabajar igual que sus fundadores se postula como uno de los principales problemas de este tipo de empresas. Sumado a ello la escasa capacitación y entrenamiento de sus miembros también constituye una barrera importante para el crecimiento de las Mypes (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 77)

Aspectos financieros y contables

Respecto a los aspectos financieros y contables, el manejo de las cuentas financieras es una de los principales retos para las Mypes, ya que sin duda ello implica un conocimiento detallado de la normativa o legislación nacional, sumado al exacto funcionamiento de la empresa, para que a partir de ello se generen decisiones que sumen valor a los activos y controle eficientemente los pasivos y patrimonio. La ausencia de preparación en estos aspectos, sumado a la informalidad de muchas de sus operaciones, configura el no contar con un respaldo suficiente para sus operaciones financieras. La contabilidad es un área crucial para las organizaciones, ya que ello los lleva a cumplir con sus compromisos tributarios; teniendo que registrar sus movimientos en los libros contables señalados por las autoridades competentes, de acuerdo al régimen al que pertenezcan debiendo declarar sus movimientos mediante comprobantes de pagos y similares (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 77)

b) Factores operativos

Dentro de los factores operativos identificados en torno al crecimiento de las Mypes se tiene las relacionadas con aspectos de mercadeo, establecimiento de precios, y control de la producción.

Aspectos de mercadeo

Dentro de las actividades que realizan las empresas, la existencia de competencia es un factor vital para garantizar su presencia en su rubro, por lo que los obliga a configurar estrategias. El enfoque la estrategia debe ser asegurarse de que los productos y servicios satisfagan las necesidades del

cliente y desarrollen relaciones rentables a largo plazo; para lograr esto, deberá crear una estrategia flexible que pueda responder a los cambios en las percepciones y demandas de los clientes, también puede ayudar a identificar mercados completamente nuevos a los que puede dirigirse con éxito. El objetivo de la estrategia de marketing debe ser identificar y luego comunicar los beneficios de su oferta comercial a su mercado objetivo; una vez que se haya creado e implementado la estrategia, se debe monitorear la efectividad y realizar los ajustes necesarios para mantener el éxito de la organización (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 56)

Así mismo se tiene aspectos como la calidad del producto, lo cual significa incorporar características que tienen la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor y brinda satisfacción al cliente mejorando los productos y liberándolos de cualquier deficiencia o defecto. Donde la calidad del producto depende principalmente de factores importantes como: El tipo de materia prima utilizada para hacer un producto, la implementación de varias tecnologías de producción, y la habilidad y experiencia de mano de obra que está involucrada en el proceso de producción (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 76). Además se tiene estrategias de diferenciación, segmentación de mercado y políticas de precio, aspectos que constituyen los principales retos para su desarrollo (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 77)

Establecimiento de precios

Entendiendo el precio como el valor que confiere a un producto o servicios y que el consumidor acepta pagar, se tiene que realizar por parte de

la organización el establecer un precio óptimo, lo cual dependerá de factores tanto internos como externos. En los primeros se tiene las políticas y objetivos de las empresa en donde se determina las estrategias que la empresa incorpora, sumado a la política financiera referida sobre todo a su capacidad de endeudamiento, y los procesos operativos y comerciales que desarrolla. En tanto los externo se tiene los que contextualizan la participación de la organización, como lo es la legislación vigente, la competencia, agentes económicos que intervienen en el proceso productivo (Pérez & Pérez Martínez, 2006, págs. 9-10)

Control de la producción

El diseño del sistema de producción representa la base para el correcto funcionamiento de los productos o servicios que ofrecen las empresas, más aún las Mypes que cuenta con un red de clientes potenciales; por lo que el cliente tiene un rol clave para establecer las categorías en que se efecturá la producción, dentro de ellas tenemos (Chapman, 2006, pág. 3)

1. Fabricación para almacenamiento (Make to stock): Es decir cuando se tienen producto finales que adquiere la empresa y los lleva para su almacenamiento y posterior venta, sin intervención alguna.

2. Armado bajo pedido (Assemble to order): Con estos productos y/o servicios el cliente tiene la facultad deseleccionar varias opciones a partir de subarmados predefinidos.

3. Fabricación bajo pedido (Make to order): En este tipo el cliente especifica el diseño del producto y/o servicios que desea esperar de la organización, donde se usan materias primas y componentes estándar.

4. Ingeniería bajo pedido (Enginner to order): El producto y/o servicios esta bajo postestad del cliente, es decir, es su decisión el establecer el diseño, por lo que si bien no se tiene limitaciones en el uso de materias primas o componentes, el productor debe entregar algo diseñado desde cero.

c) Factores Estratégicos

Entre los factores que más destacan, se identificaron el acceso a capital, la existencia de una visión de largo plazo y planeamiento, y la investigación y conocimiento de mercados. Siendo el capital una de las principales limitaciones que evidencian las Mypes, ya que el acceso al financiamiento expone una serie de requisitos que son complicados de cumplir, en lo que respecta a la información y garantías exigidas, sumado a altas tasas de interés, presencia o experiencia en el mercado, principalmente. Sin embargo se tiene programas de créditos gestionados por entidades públicas que propagan a través de bancos comerciales, no obstante mayormente se tiene escenarios donde las empresas más favorecidas son las de mayor tamaño (Ferraro, 2011, pág. 7)

Respecto a la declaración de visión, se sabe que estas bien elaboradas forman parte de la razón de ser de cada organización exitosa; aunque los

detalles individuales y el enfoque varían, todas las declaraciones de visión efectivas encapsulan los ideales centrales que le dan a una empresa su forma y dirección y proporcionan una hoja de ruta hacia donde quiere ir. Por lo que una declaración de visión de la compañía revela, en los más altos niveles, lo que una organización más espera ser y lograr a largo plazo, proporcionando una forma concreta para que las partes interesadas, especialmente los empleados, entiendan el significado y el propósito del negocio. Los empleados consideran que la visión de una empresa es significativa repercutiendo en su nivel de compromiso, generando mayor productividad y se convierten en embajadores corporativos más efectivos en la comunidad en general (Torres, 2014, pág. 21)

d) Factores externos

Entre estos factores, los de mayor incidencia aluden a la corrupción, informalidad y tecnología. Los menos mencionados y de menor incidencia se refieren a temas relacionados con la competencia y el Estado. En relación con el tema de la corrupción/informalidad, muchas de las Mypes operan en el mercado sin pagar impuestos, generando una competencia desleal con los empresarios que sí son formales, y muchos de ellos se ven obligados a aceptar esta forma de trabajo. Esto genera a su vez que no puedan demostrar ante las entidades financieras su movimiento real y no puedan acceder a mejores condiciones crediticias en tasas y mayores montos (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 78)

Por otro lado el acceso a la tecnología, así como la fuerte competencia del mercado, son factores también importantes, respecto a lo primero, tal acceso es bastante limitado en relación con su giro de negocio o con la gestión administrativa de sus empresas. Otro factor importante es la competencia, lo cual ha sido resaltado como una categoría importante en los retos para desarrollarse en el mercado y crecer. También se sabe que muchas Mypes perciben que el Estado ha tenido una actuación pasiva frente al crecimiento de los empresarios; específicamente, desde su percepción el Estado no cumple su rol de promotor, no brinda capacitación y no promueve su formalización (Avolio, Mesones, & Roca, 2013, pág. 78).

Hipótesis de la Investigación

Para este nivel de investigación, ya no será necesario considerar hipótesis (Fidias).

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación presentó un diseño no experimental transversal en base a lo planteado por (Sampieri, 2010), el diseño no experimental permite caracterizar las variables en estudio sin alterar, modificar o manipular el comportamiento de las misma, estas son observadas tal cual se presentan dentro de la problemática abordada. En tanto es transversal ya que analizará un momento específico en el tiempo como lo es el año 2018 (Págs.193-197). Acorde a ello, en la

presente investigación solo se analizó la gestión administración y el crecimiento de las Mypes en el año 2018, y la recolección de datos solo se dio por única vez.

Tipo de investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo porque, según lo señalado por (Sampieri, 2010); en su libro Metodología de la investigación, el enfoque cuantitativo es secuencial y también probatorio. Este enfoque parte de una idea, que va fijándose y cuando se haya definido dicha idea, se generan los objetivos y las preguntas de la investigación. Las fases del enfoque cuantitativo son: planteamiento de una idea, planteamiento del problema de investigación, revisión de la elaboración del marco teórico, visualización del alcance del estudio, elaboración de las hipótesis y definición de cada una de las variables del trabajo de investigación, desarrollo del diseño de investigación, definición y selección de la muestra a ser analizada, recolección de la información o datos, análisis de los datos y por último la elaboración del reporte de los resultados (Págs.46-52).

El tipo de investigación fue básica, ya que con el análisis de las variables se contribuirá con la generación de conocimiento dentro de la problemática abordada, inclusive se podrá contrastar con los expuesto por los autores citados en la teoría, como es el caso de las variables Gestión administrativa y Crecimiento de las Mypes (Sampieri, 2010, pág. 149)

Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, dado que se tuvo como principal finalidad el caracterizar y describir el comportamiento de las variables de estudio

para poder entender adecuadamente la problemática de estudio. En este sentido, en la presente se buscó describir las características de la gestión administrativa y el crecimiento en las Mypes del rubro avícolas de ciudad de Ayacucho, 2018.

3.2. Población y Muestra

Población

Para (Sampieri, 2010), la población es el conjunto de casos que están acorde con una serie de definiciones. La población debe ubicarse en relación a sus características, lugar y tiempo (pág.174). Dado ello, en esta investigación, la población estuvo conformada por los trabajadores de 20 Mypes avícolas de la provincia de Huamanga.

Muestra

La muestra es el subgrupo de la población, en base a la cual se realizará la recolección de datos. Existen dos tipos de muestra: la muestra probabilística y la muestra no probabilística (Sampieri, 2010, págs. 175-176). La muestra de esta investigación será no probabilística porque la selección de la muestra dependerá de las causas relacionadas con las características de la investigación, así como también de acuerdo al alcance de acceso a información del investigador. Por lo cual, dada la conveniencia propia del investigador, la muestra estuvo conformada por los

trabajadores de 10 Mypes avícolas de la provincia de Huamanga. Teniendo en cuenta que serán 4 representantes por Mype, siendo un total de 40 trabajadores encuestados.

3.3. Definición y Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Para (Anzola, 2002), la gestión administrativa se basa inicialmente en el total de tareas comprendidas para que el esfuerzo grupal se coordine; por ello, el modo como se trate de alcanzar los objetivos y propósitos de la empresa con el apoyo de los trabajadores a través del desempeño de sus principales trabajos como lo son la planeación, la dirección, la organización y el control (Pág.95).

Variable 2: Crecimiento de las Mypes

Según la Ley creada en el Régimen Mype Tributario (RMT) del impuesto a la renta en la cual se hace mención que se considera como micro y pequeñas empresas situadas a nivel nacional a todas aquellas empresas que sustenten unos ingresos netos por debajo de las 1700 UIT (Unidades Impositivas Tributarias), equivalente a los s/.6“715,000.00 dentro de la labor ejercida por su entidad (Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2009)

Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de la Variable 1: Gestión administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa se basa inicialmente en el total de tareas comprendidas para que el esfuerzo grupal se coordine; por ello, el modo como se trate de alcanzar los objetivos y propósitos de la empresa con el apoyo de los trabajadores a través del desempeño de sus principales trabajos como lo son la planeación, la dirección, la organización y el control. (Anzola, 2002)	La gestión administrativa se define operacionalmente a través de la planeación, organización, dirección y control; las cuales se medirá a través de una encuesta realizada a los trabajadores de 10 Mypes avícolas, de acuerdo a las dimensiones diseñadas para esta variable.	Planeación	Misión, Visión y valores	Ordinal
				Objetivos y metas	
				Políticas y procedimientos	
				Programas y presupuestos	
			Organización	Jerarquías	
				Funciones	
				Obligaciones	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Existencia de motivación	
				Presencia de liderazgo	
			Control	Comunicación oportuna	
				Establecimiento de estándares	
Medición de resultados					
				Comparación	

Fuente: Marco Teórico
Elaboración Propia

Tabla 3. Operacionalización de la Variable 2: Crecimiento de las Mype

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 CRECIMIENTO DE MYPE	Según la Ley creada en el Régimen Mype Tributario (RMT) del impuesto a la renta en la cual se hace mención que se considera como micro y pequeñas empresas situadas a nivel nacional a todas aquellas empresas que sustenten unos ingresos netos por debajo de las 1700 UIT (Unidades Impositivas Tributarias), equivalente a los s/.6715,000.00 dentro de la labor ejercida por su entidad (Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, 2009)	El crecimiento de Mypes se define operacionalmente a través de los factores organizacionales y factores operativos; los cuales se medirá a través de una encuesta realizada a los trabajadores de 10 Mypes avícolas, de acuerdo a las dimensiones diseñadas para esta variable.	Factores organizacionales	Recursos humanos	Ordinal
				Aspectos financieros y contables	
				Aspectos de mercadeo	
			Factores operativos	Establecimiento de precios	
				Control de producción	

Fuente: Marco Teórico
Elaboración Propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Encuesta. La encuesta de opinión se considera como un instrumento para el análisis de la variable. La encuesta necesita que se reconozca desde un inicio las preguntas que se realizarán; esta estrategia se empleó para la recopilación de la información a través del uso de la encuesta a cierto número de personas. Mediante la revisión, se obtienen las conclusiones, las prácticas y los estados de ánimo de los entrevistados (Vasquez & Bello, 2010, pág. 96).

Para la presente investigación, la encuesta se encontrará dirigida a las Mypes avícolas de la Ciudad de Ayacucho, las mismas que tendrán como unidad de información a los propietarios o administradores de las mismas.

Instrumentos de evaluación

Cuestionario. Este es un instrumento de las sociologías para la adquisición y el registro de la información. La manera en cómo se adapta, permite que el cuestionario se emplee como un instrumento de investigación y como un medio para la evaluación de la población o muestra en estudio. Esta táctica de evaluación cubre los puntos de vista cuantitativos e intangibles (Vasquez & Bello, 2010, pág. 103).

Para la presente investigación, se tuvieron dos (2) cuestionarios, una por cada una de las variables de estudio, los cuales se encontraron dirigidos a los propietarios o administradores de las Avícolas de la Ciudad de Ayacucho. Para la primera variable de estudio presentó una escala dicotómica (1=sí; 2= No),

compuesta por 14 ítems bien estructurados. Para la segunda variable, el cuestionario contó con 7 ítems, los mismo que presentaron una escala dicotómica (1=sí; 2= No).

3.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos, el primer paso ejecutado consistió en establecer la muestra dentro de la investigación; posterior a ello se elaboraron los instrumentos para la medición de cada variable, los mismos que fueron validados a través del juicio de expertos, para realizar su aplicación. Ejecutado los instrumentos, se procederá a la recolectar la información, para luego insertarla en las hojas de cálculo del programa Microsoft Excel, colocando cada respuesta dada por las unidades de análisis, conformando así la data. Con ello la base de datos responderá a una de tipo OLTP (On Line Transaction Processing), conocida también llamadas como base de datos dinámica; es decir, la información se modificará en tiempo real, ya sea que se inserten, eliminen, modifiquen y consulten datos en línea durante la operación del sistema. Acto seguido se hará uso de la estadística descriptiva para el análisis de cada una de las variables, pudiendo valorarlas e introduciendo al programa SPSS versión 24 (Statistical Product and Service Solutions), de forma que se proceda con el tratamiento de la estadística inferencial, respondiendo así a los objetivos expuestos en la investigación, siendo el general el Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y el crecimiento de las Mypes avícolas de la provincia de Huamanga, Ayacucho, 2018. La técnica a emplear será la denominada Coeficiente de correlación, y que dependiendo de la distribución normal o no de las variables,

se optará con el coeficiente de Pearson (paramétrica) o de Spearman (no paramétrica).

3.6. Matriz de consistencia

Tabla 4. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología
Caracterización de la gestión administrativa y el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas en el Rubro Avícola, Ciudad de Ayacucho, 2018.	¿Cuáles son las características de la gestión administrativa y el crecimiento en las mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018?	<p>Objetivo general Describir las características de la gestión administrativa y el crecimiento en las Mypes del rubro avícolas de ciudad de Ayacucho, 2018.</p> <p>Objetivo Específicos O.E.1: Describir las características de la planeación en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018. O.E.2: Describir las características de la organización en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018. O.E.3: Describir las características de la dirección en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018. O.E.4: Describir las características del control en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018. O.E.5: Describir las características de los factores organizacionales en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018. O.E.6: Describir las características de los factores operativos en las Mypes del rubro avícolas de la</p>	<p>Variable I: Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones: Planificación Organización Dirección y Control</p> <p>Variable II: Crecimiento de las Mypes</p> <p>Dimensiones: -Factores organizacional - Factores operativos</p>	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal.</p> <p>Población En esta investigación, la población estará conformada por los trabajadores de 20 Mypes avícolas de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>Muestra La muestra de esta investigación será no probabilística porque la selección de la muestra dependerá de las causas relacionadas con las características de la investigación. La muestra estará conformada por los trabajadores de 10 Mypes avícolas de la ciudad de Ayacucho.</p>

ciudad de Ayacucho, 2018

3.7. Principios éticos

La investigación se ciñó a los principios éticos expuestos (Código de ética para la investigación, 2016, págs. 3-4), los cuales son:

Protección a las personas

Se respetó íntegramente la dignidad humana, identidad, la confidencialidad y la privacidad de los participantes en el presente estudio. Asimismo, los participantes en todo momento se encontraron informados respecto a los procedimientos y finalidad del estudio, y se respetaron sus derechos fundamentales.

Beneficencia y no maleficencia

Para el desarrollo de la investigación, en todo momento se aseguró el bienestar de los participantes.

Justicia

El investigador en todo momento antes, durante y después del desarrollo de la investigación desarrolló su trato de manera equitativa a todos los participantes de la investigación, respetando cabalmente las limitaciones de conocimiento y capacidades.

Integridad científica

En la investigación se mantuvo la integridad científica en todo momento del desarrollo de la investigación; es decir, se declaró todas las incidencias que pudieron ocasionar daños o conflictos con los resultados de la misma.

Consentimiento informado y expreso

En todo el estudio, se contó con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica; a través de las cuales todos los participantes de la presente consintieron el uso de la información otorgada para lograr los objetivos establecidos en la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Con respecto al Objetivo Especifico 1: Describir las características de la planeación en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 5. ¿Considera Usted, que la actividad que realiza se ciñe a la visión de la empresa?

	N	%
No	18	45%
Si	22	55%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

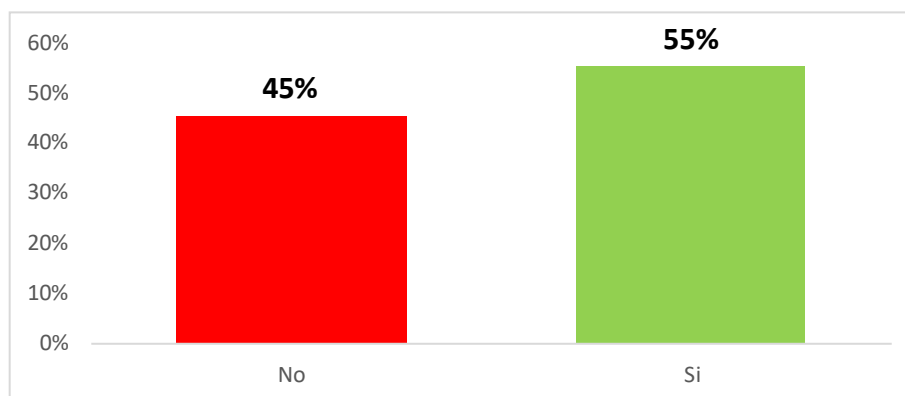


Figura 2. ¿Considera Usted, que la actividad que realiza se ciñe a la visión de la empresa?

Interpretación:

El 55% (22) de los encuestados afirman que las actividades que realizan las avícolas se ciñen a las visiones de las empresas frente a un 45% (18) de los encuestados que afirman lo contrario. Por lo cual se muestra que si bien todas las actividades se vienen ciñendo a los objetivos planteados aún necesita que se mejore ello.

Tabla 6. ¿Considera Usted que el jefe superior establece metas cuantificables para la mejora de su empresa?

	N	%
No	28	70%
Si	12	30%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

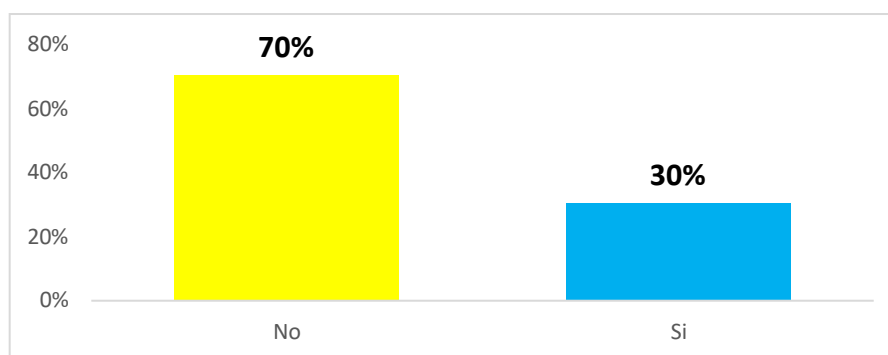


Figura 3. ¿Considera Usted que el jefe superior establece metas cuantificables para la mejora de su empresa?

Interpretación:

El 30% (12) de los encuestados afirman que los jefes superiores establecen las metas cuantificables para las mejoras de sus empresas frente a un 70% (28) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los jefes superiores no establecen las metas cuantificables para mejorar las empresas lo que ocasiona que sus objetivos no se cumplan en el corto y mediano plazo.

Tabla 7. ¿Se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda?

	N	%
No	20	50%
Si	20	50%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

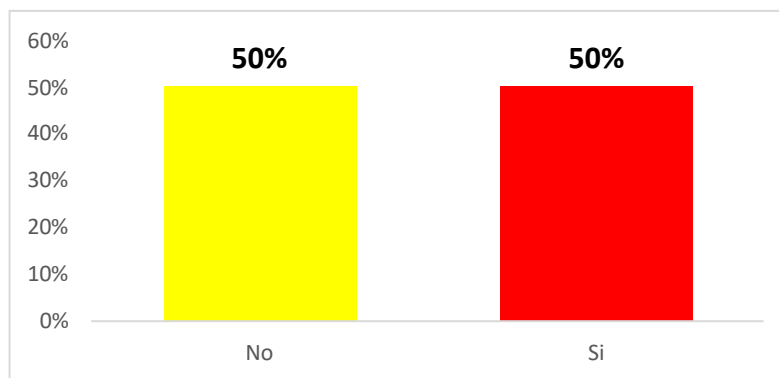


Figura 4. ¿Se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda?

Interpretación:

El 50% (25) de los encuestados afirman que se planifican de formas anticipadas las compras de las mercaderías según las demandas de las empresas frente a otros 50% (25) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda de las empresas lo que ocasiona que en las empresas haya faltas frecuentes de insumos necesarios para que las empresas operen en el mercado eficientemente.

412 Con respecto al Objetivo Especifico 2: Describir las características de la organización en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 8. ¿Considera Ud. que se respetan la estructura de las jerarquías en la empresa?

	N	%
No	20	50%
Si	20	50%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

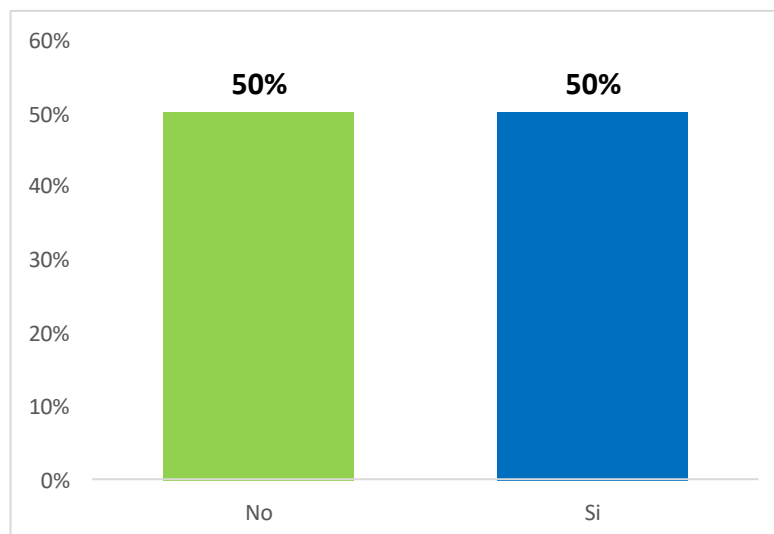


Figura 5. ¿Considera Ud. que se respetan la estructura de las jerarquías en la empresa?

Interpretación:

El 50% (25) de los encuestados afirman que se respetan las estructuras de las jerarquías en la empresa frente a otros 50% (25) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se respetan las estructuras de las jerarquías en las empresas lo que ocasiona que de las diferentes áreas no desarrollen adecuadamente sus funciones.

Tabla 9. ¿Considera usted que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas?

	N	%
No	21	52.5%
Si	19	47.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

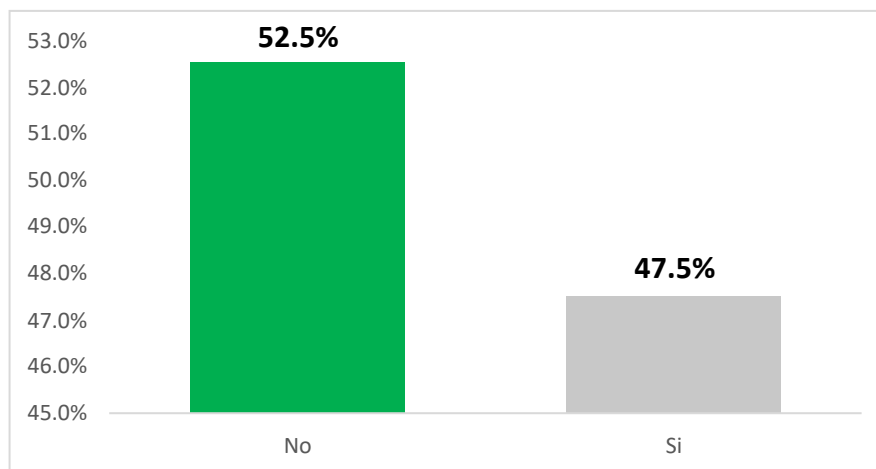


Figura 6. ¿Considera usted que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas?

Interpretación:

El 47.5% (19) de los encuestados afirman que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas frente a un 52.5%

(21) que afirman lo contrario. Se visualiza que los trabajadores no consideran que las funciones y responsabilidades se encuentran correctamente estructuradas en las empresas lo que ocasiona que los trabajadores no ejerzan adecuadamente sus habilidades y conocimientos.

Tabla 10. ¿Son supervisados todos los procesos de actividad de la empresa?

	N	%
No	27	67.5%
Si	13	32.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

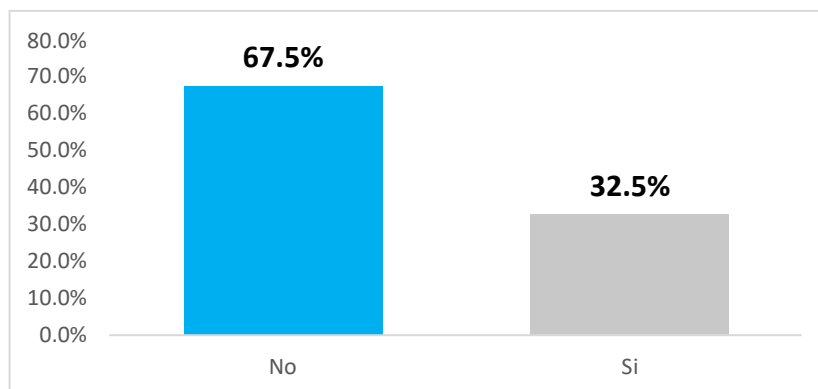


Figura 7. ¿Son supervisados todos los procesos de actividad de la empresa?

Interpretación:

El 32.5% (13) de los encuestados afirman que son supervisados todos los procesos de las actividades de la empresa frente a un 67.5% (27) que afirman lo contrario. Se visualiza que los trabajadores no son supervisados en todos los procesos de actividad en la empresa que se refleja en sus bajos niveles de productividad.

413. Con respecto al Objetivo Especifico 3: Describir las características de la dirección en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 11. ¿La rotación de los empleados son frecuentes en la empresa?

	N	%
No	16	40%
Si	24	60%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

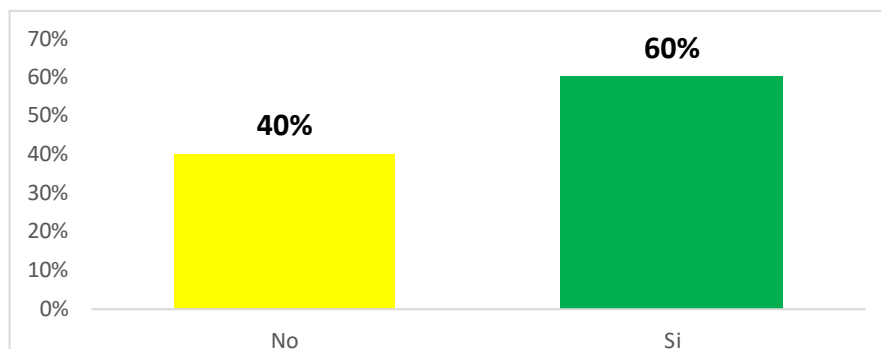


Figura 8. ¿La rotación de los empleados son frecuentes en la empresa?

Interpretación:

El 60% (24) de los encuestados afirman que las rotaciones de los empleados son frecuentes en la empresa frente a un 40% (16) que afirman lo contrario. Se visualiza que las rotaciones de los empleados son frecuentes en las empresas lo que ocasiona que los trabajadores no desarrollan sus funciones de manera eficiente.

Tabla 12. ¿Considera Ud. que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores?

	N	%
No	29	72.5%
Si	11	27.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

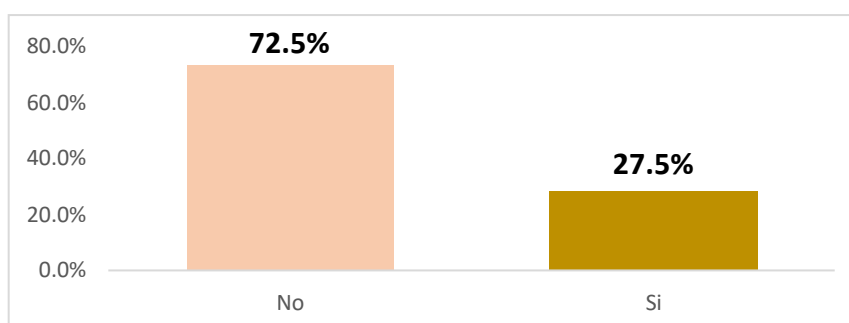


Figura 9. ¿Considera Ud. que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores?

Interpretación:

El 27.5% (11) de los encuestados afirman que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores frente a un 72.5% (29) que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas no realizan actividades de motivación para los trabajadores lo que ocasiona que los trabajadores no se encuentren satisfechos y comprometidos con las empresas.

Tabla 13. ¿Considera usted, que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador?

	N	%
No	22	55%
Si	18	45%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

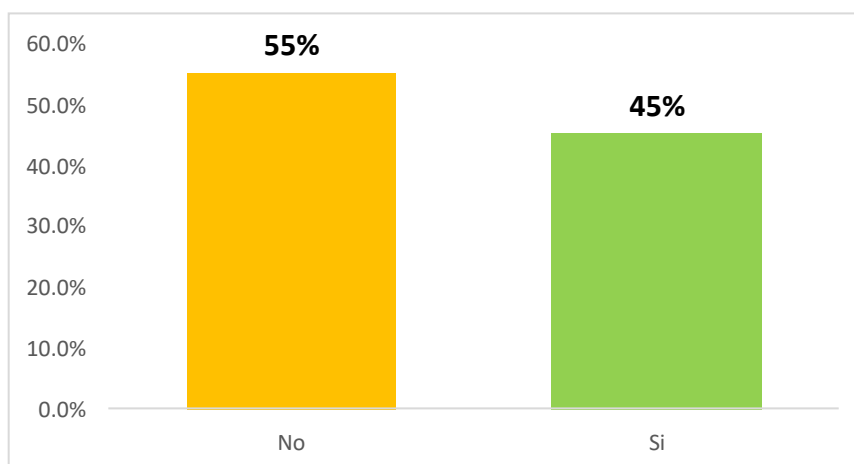


Figura 10. ¿Considera usted, que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador?

Interpretación:

El 45% (18) de los encuestados afirman que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador frente a un 55% (22) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas no dirigen las actividades de acuerdo a las habilidades de los trabajadores lo que ocasiona que los trabajadores no ejerzan sus habilidades eficientemente.

Tabla 14. ¿Considera Ud. que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes?

	N	%
No	17	42.5%
Si	23	57.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

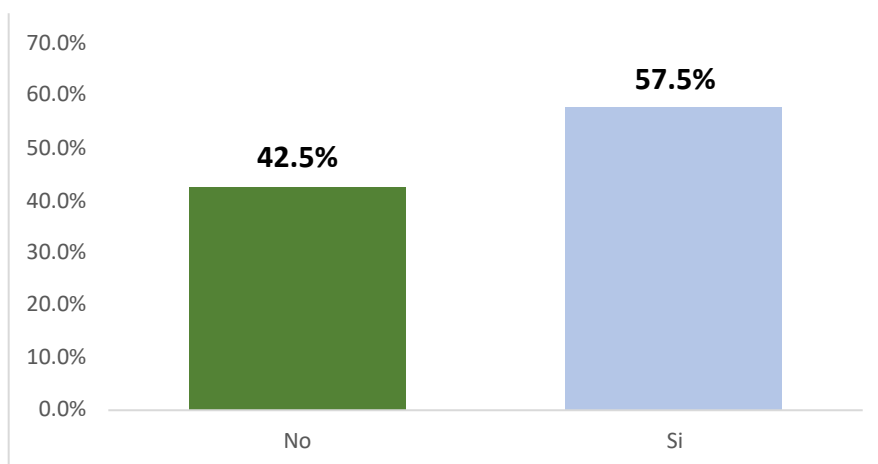


Figura 11. ¿Considera Ud. que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes?

Interpretación:

El 57.5% (23) de los encuestados afirman que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes frente a un 42.5% (17) de

los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes lo que ocasiona que sus objetivos sean posibles de alcanzar en el corto y mediano plazo.

414 Con respecto al Objetivo Especifico 4: Describir las características del control en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 15. ¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes?

	N	%
No	27	67.5%
Si	13	32.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes?

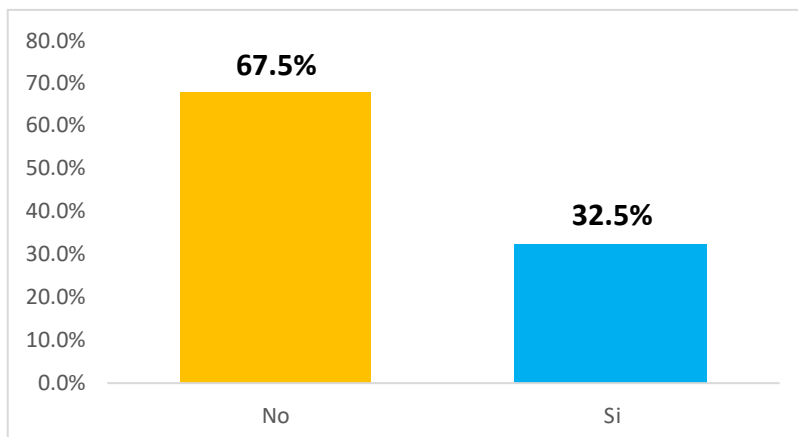


Figura 12. ¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes?

Interpretación:

El 32.5% (13) de los encuestados afirman que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes frente a un 67.5% (27) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se establecen los estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes lo que ocasiona que los productos comercializados por las empresas tengan bajos niveles de aceptación en los mercados y en la percepción de los consumidores.

Tabla 16. ¿El jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores?

	N	%
No	16	40%
Si	24	60%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

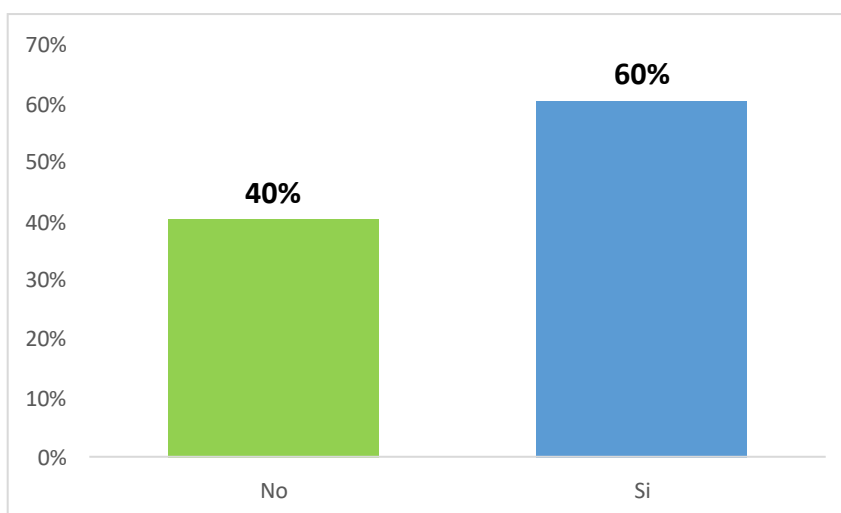


Figura 13. ¿El jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores?

Interpretación:

El 60% (24) de los encuestados afirman que el jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores frente a un 40% (16) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los jefes encargados

evalúan frecuentemente las actividades de los trabajadores que ayuda a las empresas para evaluar los desempeños de sus personales y lograr sus objetivos en los plazos establecidos.

Tabla 17. ¿El propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de venta?

	N	%
No	14	35%
Si	26	65%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

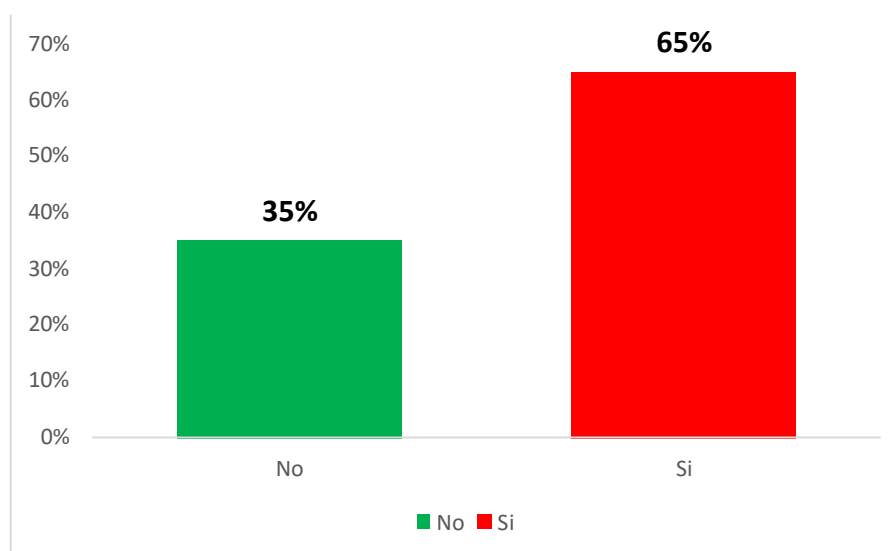


Figura 14. ¿El propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de venta?

Interpretación:

El 65% (26) de los encuestados afirman que el propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de ventas frente a un 35% (14) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas comparan mensualmente los volúmenes de ventas que ayuda para que

las empresas tener el control de sus ventas y lograr sus objetivos en los plazos determinados.

Tabla 18. ¿El propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas?

	N	%
No	17	42.5%
Si	23	57.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

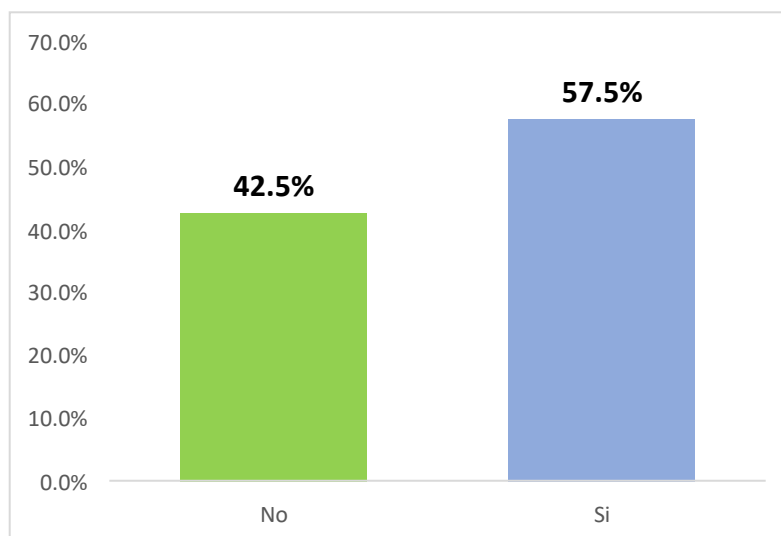


Figura 15. ¿El propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas?

Interpretación:

El 57.5% (23) de los encuestados afirman que el propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas frente a un 42.5% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas realizan actividades correctivas para mejorar las ventas que ayuda en los incrementos de sus ventas y lograr sus objetivos en los plazos determinados.

415. Con respecto al Objetivo Especifico 5: Describir las características de los factores organizacionales en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 19. ¿Considera Usted? que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado?

	N	%
No	26	65%
Si	14	35%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

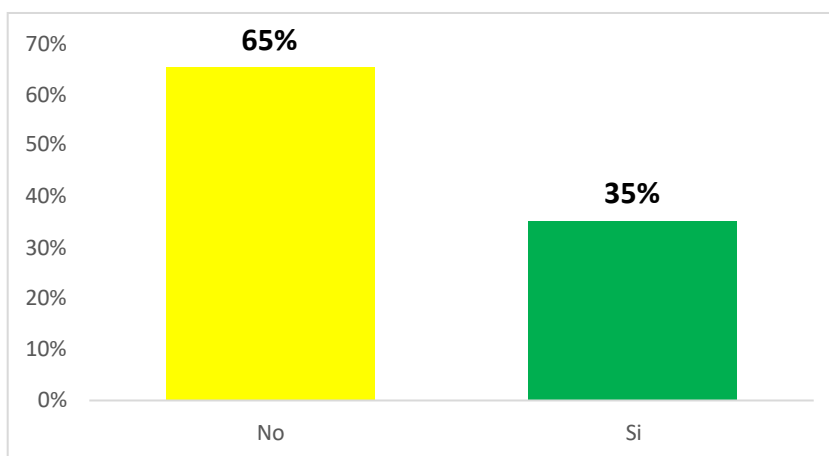


Figura 16. ¿Considera Usted? que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado?

Interpretación:

El 35% (14) de los encuestados afirman que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado frente a un 65% (26) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los cargos en la empresa no están ocupados por personales calificados lo que ocasiona que los objetivos de la empresa no se

cumplan en el corto y mediano plazo ya que las áreas no realizan sus funciones eficientemente.

Tabla 20. ¿Considera usted, que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa?

	N	%
No	28	70%
Si	12	30%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

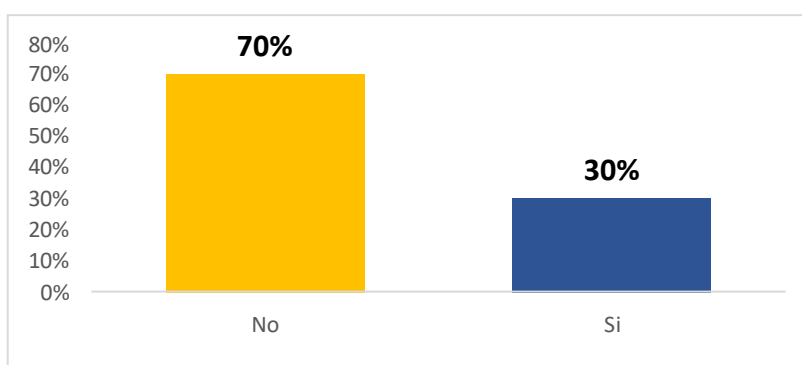


Figura 17. ¿Considera usted, que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa?

Interpretación:

El 30% (12) de los encuestados afirman que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa frente a un 70% (28) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se realizan controles eficientes de los patrimonios de las empresas lo que ocasiona que los objetivos de las empresas no se logren alcanzar en el corto y mediano plazo ya que las áreas involucradas no llevan los adecuados registros de los inventarios.

Tabla 21. ¿La empresa cuenta con respaldo financiero?

	N	%
No	13	32.5%
Si	27	67.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

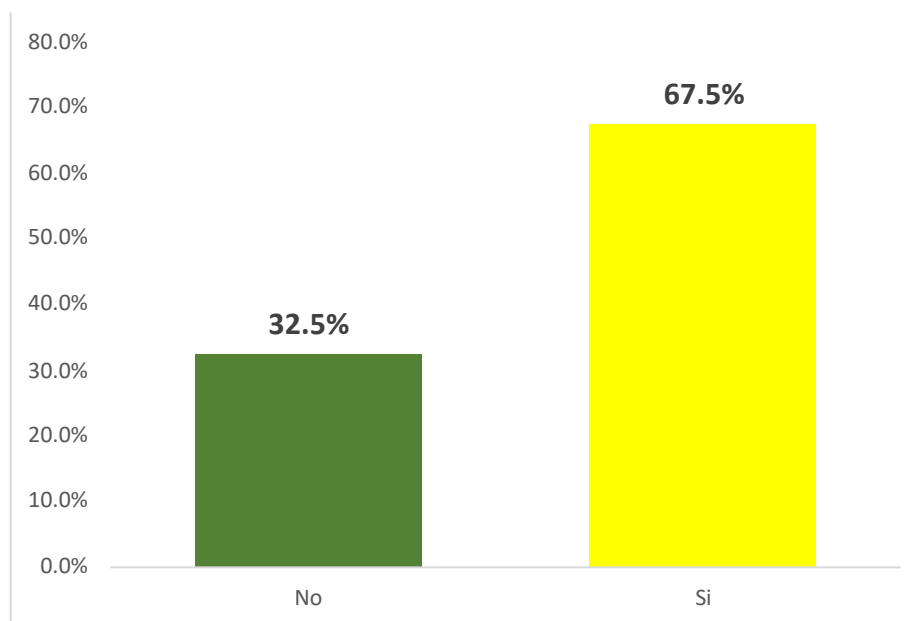


Figura 18. ¿La empresa cuenta con respaldo financiero?

Interpretación:

El 67.5% (27) de los encuestados afirman la empresa cuenta con respaldo financiero frente a un 32.5% (13) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas cuentan con los respaldos financieros que permitirá a las empresas ampliar sus plantas de producción.

416. Con respecto al Objetivo Especifico 6: Describir las características de los factores operativos en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018

Tabla 22. ¿La empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes?

	N	%
No	17	42.5%
Si	23	57.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

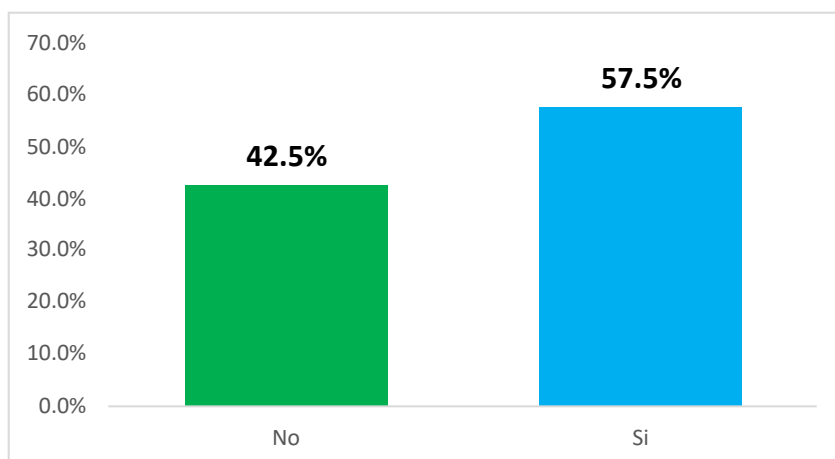


Figura 19. ¿La empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes?

Interpretación:

El 57.5% (23) de los encuestados afirman que la empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes frente a un 42.5% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza las empresas establecen productos de acuerdo a las necesidades de los clientes, ya que sus productos tienen mayores niveles de preferencia en los mercados y directamente en los consumidores.

Tabla 23. ¿La empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores?

	N	%
No	27	67.5%
Si	13	32.5%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

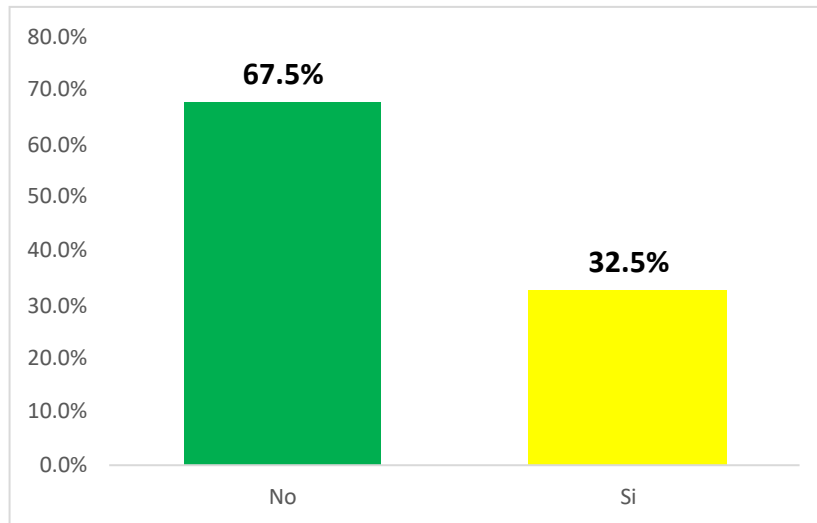


Figura 20. ¿La empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores?

Interpretación:

El 32.5% (13) de los encuestados afirman que la empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores frente a un 67.5% (27) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas no emplean estrategias de precios frente a sus competidores lo que ocasiona que sus ventas disminuyan y se reflejen en sus bajos niveles de sus estados financieros.

Tabla 24. ¿La empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda?

	N	%
No	26	65%
Si	14	35%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

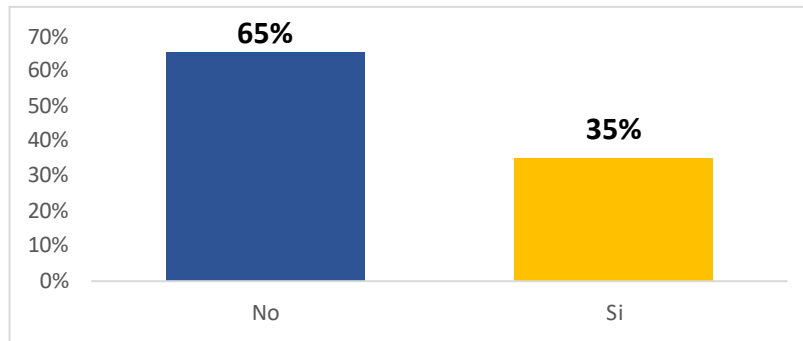


Figura 21. ¿La empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda?

Interpretación:

El 35% (14) de los encuestados afirman que la empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda frente a un 65% (26) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas no implementan máquinas de acuerdo a las demandas de sus productos lo que ocasiona que sus volúmenes de su producción desciendan y se reflejen negativamente en sus estados financieros.

Tabla 25. ¿La empresa ha incrementado sus volúmenes de venta?

	N	%
No	17	42%
Si	23	58%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

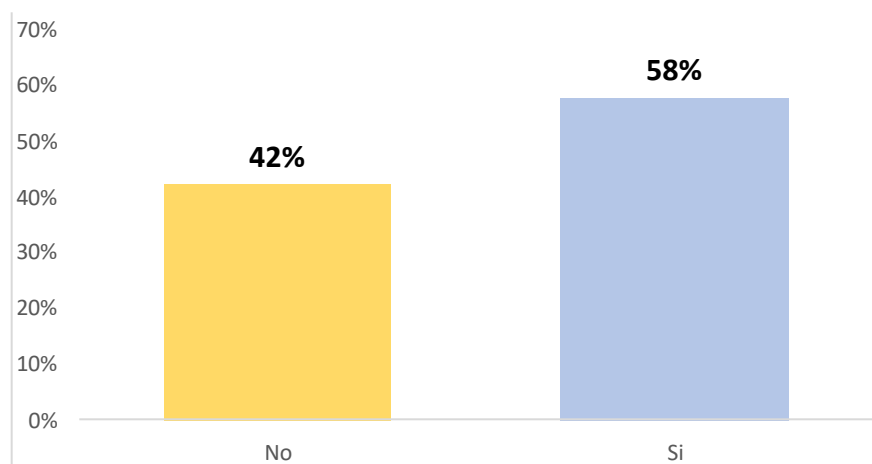


Figura 22. ¿La empresa ha incrementado sus volúmenes de venta?

Interpretación:

El 58% (23) de los encuestados afirman que la empresa ha incrementado sus volúmenes de ventas frente a un 42% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas en los últimos meses incrementaron sus volúmenes de ventas que permitió incrementar sus utilidades.

417. Con respecto al Objetivo Especifico 1: Describir las características de la planeación en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 26. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 1

Ítems	Tabla	Los resultados
¿Considera Usted, que la actividad que realiza se ciñe a la visión de la empresa?	5	El 55% (22) de los encuestados afirman que las actividades que realizan las avícolas se ciñen a las visiones de las empresas frente a un 45% (18) de los encuestados que afirman lo contrario. Por lo cual se muestra que si bien todas las actividades se vienen ciñendo a los objetivos planteados aún necesita que se mejore ello.
¿Considera Usted que el jefe superior establece metas cuantificables para la mejora de su empresa?	6	El 30% (12) de los encuestados afirman que los jefes superiores establecen las metas cuantificables para las mejoras de sus empresas frente a un 70% (28) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los jefes superiores no establecen las metas cuantificables

<p>¿Se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda?</p>	7	<p>para mejorar las empresas lo que ocasiona que sus objetivos no se cumplan en el corto y mediano plazo.</p> <p>El 50% (25) de los encuestados afirman que se planifican de formas anticipadas las compras de las mercaderías según las demandas de las empresas frente a otros 50% (25) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda de las empresas lo que ocasiona que en las empresas haya faltas frecuentes de insumos necesarios para que las empresas operen en el mercado eficientemente.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

418. Con respecto al Objetivo Especifico 2: Describir las características de la organización en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 27. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 2

Ítems	Tabla	Los resultados
<p>¿Considera Ud. que se respetan la estructura de las jerarquías en la empresa?</p>	8	<p>El 50% (25) de los encuestados afirman que se respetan las estructuras de las jerarquías en la empresa frente a otros 50% (25) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no que se respetan las estructuras de las jerarquías en las empresas lo que</p>

¿Considera usted que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas?

9

ocasiona que de las diferentes áreas no desarrollen adecuadamente sus funciones.

El 47.5% (19) de los encuestados afirman que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas frente a un 52.5% (21) que afirman lo contrario. Se visualiza que los trabajadores no consideran que las funciones y responsabilidades se encuentran correctamente estructuradas en las empresas lo que ocasiona que los trabajadores no ejerzan adecuadamente sus habilidades y conocimientos.

¿Son supervisados todos los procesos de actividad de la empresa?

10

El 32.5% (13) de los encuestados afirman que son supervisados todos los procesos de las actividades de la empresa frente a un 67.5% (27) que afirman lo contrario. Se visualiza que los trabajadores no son supervisados en todos los procesos de actividad en la empresa que se refleja en sus bajos niveles de productividad.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

419. Con respecto al Objetivo Especifico 3: Describir las características de la dirección en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 28. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 3

Ítems	Tabla	Los resultados
¿La rotación de los empleados son frecuentes en la empresa?	11	El 60% (24) de los encuestados afirman que las rotaciones de los empleados son frecuentes en la empresa frente a un 40% (16) que afirman lo contrario. Se visualiza que las rotaciones de los empleados son frecuentes en las empresas lo que ocasiona que los trabajadores no desarrollan sus funciones de manera eficiente.
¿Considera Ud. que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores?	12	El 27.5% (11) de los encuestados afirman que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores frente a un 72.5% (29) que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas no realizan actividades de motivación para los trabajadores lo que ocasiona que los trabajadores no se encuentren satisfechos y comprometidos con las empresas.
¿Considera usted, que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del	13	El 45% (18) de los encuestados afirman que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador frente a un 55% (22) de los encuestados que

trabajador?

afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas no dirigen las actividades de acuerdo a las habilidades de los trabajadores lo que ocasiona que los trabajadores no ejerzan sus habilidades eficientemente.

¿Considera Ud. que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes?

14

El 57.5% (23) de los encuestados afirman que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes frente a un 42.5% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes lo que ocasiona que sus objetivos sean posibles de alcanzar en el corto y mediano plazo.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

4.1.10. Con respecto al Objetivo Especifico 4: Describir las características del control en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 29. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 4

Ítems	Tabla	Los resultados
¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos	15	El 32.5% (13) de los encuestados afirman que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen

que se ofrecen a los clientes?

a los clientes frente a un 67.5% (27) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se establecen los estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes lo que ocasiona que los productos comercializados por las empresas tengan bajos niveles de aceptación en los mercados y en la percepción de los consumidores.

¿El jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores?

El 60% (24) de los encuestados afirman que el jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores frente a un 40% (16) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los jefes encargados evalúan frecuentemente las actividades de los trabajadores que ayuda a las empresas para evaluar los desempeños de sus personales y lograr sus objetivos en los plazos establecidos.

¿El propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de venta?

El 65% (26) de los encuestados afirman que el propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de ventas frente a un 35% (14) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas comparan mensualmente los volúmenes de ventas que ayuda para

que las empresas tener el control de sus ventas y lograr sus objetivos en los plazos determinados.

¿El propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas?

18

El 57.5% (23) de los encuestados afirman que el propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas frente a un 42.5% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los propietarios de las empresas realizan actividades correctivas para mejorar las ventas que ayuda en los incrementos de sus ventas y lograr sus objetivos en los plazos determinados.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

4.1.1. Con respecto al Objetivo Especifico 5: Describir las características de los factores organizacionales en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 30. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 5

Ítems	Tabla	Los resultados
¿Considera Usted? que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado?	19	El 35% (14) de los encuestados afirman que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado frente a un 65% (26) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que los cargos en la empresa no están ocupados por personales

<p>¿Considera usted, que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa?</p>	<p>20</p>	<p>calificados lo que ocasiona que los objetivos de la empresa no se cumplan en el corto y mediano plazo ya que las áreas no realizan sus funciones eficientemente.</p> <p>El 30% (12) de los encuestados afirman que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa frente a un 70% (28) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que no se realizan controles eficientes de los patrimonios de las empresas lo que ocasiona que los objetivos de las empresas no se logren alcanzar en el corto y mediano plazo ya que las áreas involucradas no llevan los adecuados registros de los inventarios.</p>
<p>¿La empresa cuenta con respaldo financiero?</p>	<p>21</p>	<p>El 67.5% (27) de los encuestados afirman la empresa cuenta con respaldo financiero frente a un 32.5% (13) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas cuentan con los respaldos financieros que permitirá a las empresas ampliar sus plantas de producción.</p>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

4.1.2 Con respecto al Objetivo Especifico 6: Describir las características de los factores operativos en las Mypes del rubro avícolas de la ciudad de Ayacucho, 2018.

Tabla 31. Resultados con respecto al Objetivo Especifico 6

Ítems	Tabla	Los resultados
¿La empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes?	22	El 57.5% (23) de los encuestados afirman que la empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes frente a un 42.5% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza las empresas establecen productos de acuerdo a las necesidades de los clientes, ya que sus productos tienen mayores niveles de preferencia en los mercados y directamente en los consumidores.
¿La empresa la empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores?	23	El 32.5% (13) de los encuestados afirman que la empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores frente a un 67.5% (27) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas no emplean estrategias de precios frente a sus competidores lo que ocasiona que sus ventas desciendan y se reflejen en sus bajos niveles de sus estados financieros.
¿La empresa implementa máquinas de acuerdo a la	24	El 35% (14) de los encuestados afirman que la empresa implementa máquinas de

demanda?

acuerdo a la demanda frente a un 65% (26) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas no implementan máquinas de acuerdo a las demandas de sus productos lo que ocasiona que sus volúmenes de su producción desciendan y se reflejen negativamente en sus estados financieros.

¿La empresa ha incrementado sus volúmenes de venta? 25

El 58% (23) de los encuestados afirman que la empresa ha incrementado sus volúmenes de ventas frente a un 42% (17) de los encuestados que afirman lo contrario. Se visualiza que las empresas en los últimos meses incrementaron sus volúmenes de ventas que permitió incrementar sus utilidades.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

4.2. Análisis de los resultados

4.2.1. Con respecto al Objetivo Específico 1:

Respecto a los hallazgos obtenido para el objetivo específico 1, se tiene que el 55% de los encuestados afirmaron que las actividades que realizan las avícolas se ciñe a la visión de la empresa, asimismo, el 30% de los ellos también afirmaron que por lo general los jefes superiores

establecen las metas cuantificables para las mejoras de sus empresas y el 50% de los encuestados afirmaron que las compras se planifican de formas anticipadas según las demandas de las empresas. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Orozco (2015), y Ramirez (2015) que fundamentan que las características de la planeaciones en las Mypes son fundamentales porque permiten a los empresarios a tener ideas para mejorar sus empresas se contradice a los resultados encontrados de Rodriguez (2017).

422. Con respecto al Objetivo Especifico 2:

De acuerdo a lo obtenido de los resultados, se tuvo que el 50% de los encuestados afirmaron que dentro de la empresa se respetan las estructuras de las jerarquías, asimismo, el 47.5% de los encuestados también afirmaron que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas y el 32.5% de los encuestados afirmaron que son supervisados todos los procesos de las actividades de la empresa. Los resultados de nuestra investigación coinciden con los resultados encontrados de Orozco (2015) que fundamenta las gestiones administrativas generan variaciones en los comportamientos de las organizaciones del trabajo y con los hallados de Bautista (2013) que fundamenta que las dimensiones que más representan a Mypes son las estrategias, las rivalidades y las estructuras y se contradice a los encontrados por Rodríguez (2017).

423. Con respecto al Objetivo Especifico 3:

El 60% de los encuestados afirmaron que las rotaciones de los empleados son frecuentes en la empresa, del mismo modo que el 27.5% de los encuestados afirmaron que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores, el 45% de los encuestados afirman que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador y el 57.5% de los encuestados afirman que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes. Los resultados de nuestra investigación coinciden con los resultados encontrados por Orozco (2015), Rodríguez (2017) y los encontrados por Huaytalla & Pariona (2014).

424. Con respecto al Objetivo Especifico 4:

De los resultados obtenidos el 32.5% de los encuestados afirman que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes, el 60% de los encuestados afirman que el jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores, el 65% de los encuestados afirman que el propietario de la empresa compara de forma mensual los volúmenes de ventas y el 57.5% de los encuestados afirman que el propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas. Nuestros resultados de la investigación coinciden con

los resultados hallados por Rodríguez (2017), Ramirez (2015) y los encontrados por Vega & Borda (2016).

425. Con respecto al Objetivo Especifico 5:

De los resultados obtenidos el 35% de los encuestados afirman que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado, el 30% de los encuestados afirman que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa y el 67.5% de los encuestados afirman la empresa cuenta con respaldo financiero. Nuestros resultados de la investigación coinciden con los resultados hallados por Huaytalla & Pariona (2014) y Gonzales (2014).

426. Con respecto al Objetivo Especifico 6:

De los resultados obtenidos el 57.5% de los encuestados aseveraron que la empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes, además el 32.5% de los encuestados también afirmaron que la empresa emplea comúnmente estrategias de precio frente a los competidores. En cuanto a la implementación de maquinarias, el 35% de los encuestados afirman que la empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda y el 58% de los encuestados afirman que la empresa ha incrementado sus volúmenes de ventas. Nuestros resultados de la investigación coinciden con los resultados encontrados por Huaytalla & Pariona (2014) y a los hallados por Bautista (2013) que fundamentan que

las empresas aumentan sus ventas como productos de los incrementos de los productos en el almacén, de las implementaciones de las buenas gestiones y como consecuencias de la implementación de las estrategias.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Con respecto al objetivo específico 1:

Se pudo concluir que la planificación de las pequeñas empresas avícolas en estudio se desarrollan de manera regular y solo existen deficiencias en cuanto al establecimiento de las metas para la mejora de la empresa; ello dado que los resultados mostraron que el 55% de los trabajadores afirmaron que sus actividades que realizan se ciñen a las visiones de las empresas, un 30% afirmaron que los jefes superiores establecen las metas cuantificables para las mejoras de sus empresas y un 50% afirmaron que las actividades se planifican de formas anticipadas las compras de las mercaderías según las demandas de las empresas.

5.1.2. Con respecto al objetivo específico 2:

En cuanto a la organización de las pequeñas avícolas de la ciudad de Ayacucho, se determinó que se viene desarrollando de manera regular, ello debido a que el 50% de los trabajadores afirmaron que se respetan las

estructuras de las jerarquías establecidas en las empresas. Igualmente, un 47.5% afirmaron que las funciones y responsabilidades de los trabajadores se encuentran correctamente estructuradas. Pero en donde se presenta un mayor deficiencia es en la supervisión de los procesos, dado que solo el 32.5% afirmaron que son supervisados todos los procesos de las actividades de estas empresas, lo cual sin duda necesita mejorar.

5.13. Con respecto al objetivo específico 3:

En cuanto a la dirección de las pequeñas empresas avícolas de la ciudad de Ayacucho se evidenció que se encuentra de manera regular y resultan necesario algunas mejoras, ello debido a que el 60% de los trabajadores afirmaron que las rotaciones de los empleados son frecuentes en estas empresas avícolas. Igualmente, un 45% afirmaron que los propietarios de las empresas dirigen las distintas actividades de acuerdo a las habilidades de sus trabajadores y un 57.5% afirmaron que los propietarios se encuentran en constantes comunicaciones con los proveedores y los clientes. Pero en cuanto a las actividades de motivación, se presentan algunas deficiencias pues el solo un 27.5% afirmaron que los propietarios de las empresas realizan las actividades de motivación a los trabajadores, lo cual sin duda dicha situación necesita mejorar.

5.14. Con respecto al objetivo específico 4:

Respecto al Control desarrollado en las pequeñas empresas avícolas de la ciudad de Ayacucho, se pudo concluir que estos se desarrollan de manera apropiada; ello debido a que un 60% de los trabajadores afirmaron

que los jefes encargados evalúan continuamente las actividades de los trabajadores, un 65% afirmaron que los propietarios de las empresas comparan mensualmente los volúmenes de las ventas y un 57.5% afirmaron que los propietarios de las empresas realizan las actividades correctivas para mejorar sus ventas; pero que existen algunas deficiencias por mejorar en cuanto al establecimiento de estándares de calidad en los productos que se ofrece a los clientes; ello dado que el 32.5% de los trabajadores afirmaron ello.

5.15. Con respecto al objetivo específico 5:

De acuerdo a los resultados encontrados las pequeñas empresas avícolas de la ciudad de Ayacucho en cuanto a los factores organizacionales, se tuvo que se encuentra en un modo apropiado, dado que el 67.5% de los afirmaron que la empresa cuenta con respaldos financieros; pero necesita mejorar en aspectos tales como el personal calificado y controles eficientes de los patrimonios; ello debido a que un 35% de los trabajadores de estas empresas afirmaron que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado y un 30% afirmaron que se realizan los controles eficientes de los patrimonios de las empresas.

5.16. Con respecto al objetivo específico 6:

En cuanto a los factores operativo se pudo concluir que este se encuentra en un modo apropiado respecto al incremento de los volúmenes de venta y el establecimiento de productos acorde a las

necesidades; ello debido a que el 57.5% de los trabajadores de estas empresas afirmaron que las empresas establecen productos de acuerdo a las necesidades de los clientes; asimismo, un 58% afirmaron que la empresa ha incrementado sus volúmenes de ventas. Pero en aspectos tales como las estrategias de precios y la implantación de maquinarias aún se necesita mejorar aún más; ello debido a que los un 32.5% de los encuestados afirmaron que la empresa emplea estrategias de precios frente a los competidores, además de que solo un 35% afirmaron que la empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda.

Conclusión general

Basándonos en los resultados obtenidos se evidenció que las adecuadas Gestiones Administrativas influyen de una manera significativa en el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Avícolas en la ciudad de Ayacucho.

5.2. Recomendaciones

Se debe considerar y conocer las bondades de la planeación porque estas ayudan en las gestiones administrativas adecuadas e influyen en los crecimientos de las micro y pequeñas empresas que se dedican a las actividades avícolas en la ciudad de Ayacucho. **(Objetivo específico 1)**

Se debe considerar y conocer las bondades de las características de la organización porque estas ayudan en las gestiones administrativas adecuadas e

influyen en los crecimientos de las micro y pequeñas empresas que se dedican a las actividades avícolas en la ciudad de Ayacucho. **(Objetivo específico 2)**

Se debe considerar y conocer las bondades de las características de la dirección porque estas ayudan en las gestiones administrativas adecuadas e influyen en los crecimientos de las micro y pequeñas empresas que se dedican a las actividades avícolas en la ciudad de Ayacucho. **(Objetivo específico 3)**

Se debe considerar y conocer las bondades de las características del control porque estas ayudan en las gestiones administrativas adecuadas e influyen en los crecimientos de las micro y pequeñas empresas que se dedican a las actividades avícolas en la ciudad de Ayacucho. **(Objetivo específico 4)**

Se debe considerar y conocer las bondades de las características de los factores organizacionales porque influyen en los crecimientos de las micros y pequeñas empresas que se dedican al rubro de las avícolas en la ciudad de Ayacucho. **(Objetivo específico 5)**

Se debe considerar y conocer las bondades de las características de los factores operativos porque influyen en los crecimientos de las micros y pequeñas empresas que se dedican al rubro de las avícolas en la ciudad de Ayacucho. **(Objetivo específico 6)**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., & Dominguez, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2 ed.). Madrid: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Alerta económica. (07 de Agosto de 2018). *68,8% de la mano de obra que emplean las Mypes corresponde a familiares*. Obtenido de Alerta económica: <http://alertaeconomica.com/688-de-la-mano-de-obra-que-emplean-las-mypes-corresponde-a-familiares/>
- Alonso, A. (28 de Setiembre de 2017). *Una solución para facilitar la gestión administrativa de las empresas*. Obtenido de itsitio.com: <https://www.itsitio.com/us/una-solucion-facilitar-la-gestion-administrativa-las-empresas/>
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas* (Vol. 2). México D.F.; México: MCGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-administracion-de-pequenas-empresas-2-ed/9789701034613/814813>
- Arbañil, T., Cáceres, C., Llanos, C., & Moncada, N. (2015). *Calidad en las Empresas del Sector Venta de Combustible Líquido en la Ciudad de Trujillo*. Tesis post grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9168/ARBA%20C3%91IL_CACERES_CALIDAD_COMBUSTIBLE_TRUJILLO.pdf?sequence=1
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de fertilidad del Norte "Clinifer" Chiclayo 2015*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>

- Arteaga, J. (7 de Agosto de 2014). *Gasolineras mexicanas, la sorpresa en la reforma energética*. Obtenido de Forbes México:
<https://www.forbes.com.mx/gasolineras-mexicanas-la-sorpresa-en-la-reforma-energetica/>
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2013). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, 11. Obtenido de revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2013). *Factores que limitan el crecimiento de las Mypes en el Perú*. Lima: Centrum Católica.
- Bautista, P. (2013). *Factores que inciden en el éxito de las microempresas con mínimo cinco años de existencia del sector terciario del municipio de Arauca*. Universidad Nacional de Colombia. Arauca, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/9637/1/7709552.2013.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia, Bogotá: Pearson.
- Berry, T. (1996). *Como gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Bessombes, C. (03 de Marzo de 2015). Combustibles suben sin justificación, pues precio del petróleo no se movió. *La Republica*. Obtenido de <http://larepublica.pe/03-03-2015/combustibles-suben-sin-justificacion-pues-precio-del-petroleo-no-se-movio>
- Blanco, E. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio del Centro Comercial "Las Antillas"*. Cuba: Centro Universitario de Las Tunas.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración* (Vol. 1). México, D.F.; México: UAS/DGEP. Obtenido de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf

- Bustamante, A. (14 de Agosto de 2018). Perú: 68% de la mano de obra que emplean las Mypes corresponde a familiares. *mba&educación ejecutiva*, pág. 14. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/peru-688-de-la-mano-de-obra-que-emplean-las-mypes-corresponde-familiares>
- Cajo, K., & Li, A. (2016). *Calidad en el servicio al cliente e incidencia en las ventas de la Asociación de Comerciantes Unificados de las Galerías Comerciales Plataforma Balta del Mercado Modelo de Chiclayo en el periodo 2013-2014*. Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/52/1/Karina_Cajo_y_Antonio_Li.pdf
- Cardozo, R. (1965). "An empirical study of customer effort, expectation and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- Castillo, R. (2018). *Cultura organizacional y compromiso laboral en la Editorial Imprenta Unión, año 2016*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1199>
- Chandler, A. D. (2003). *Strategy and Structure. Chapters in the history of the American Industrial Enterprise*. New York: Beard Books.
- Chapman, S. (2006). *Planificación y control de la producción*. Pearson Prentice Hall.
- Chávez, D. (2018). *Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huarí-Áncash, 2017*. Huaraz: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13219>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. D.F. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

- Código de ética para la investigación. (2016). *Código de ética para la investigación Versión 001*. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Coelho, F. (2007). *Avaliação da qualidade dos serviços de uma Instituição de Ensino Superior*. Universidade Federal da Bahia Escola de Administração Salvador.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. Mexico D.F., México: Panorama editorial.
- Cordero, J. (2003). *Planeación estratégica de marketing XXI para destinos turísticos y empresas*. México D.F., México: Editorial Universidad Autónoma de Baja California.
- Coronado, R. (28 de Junio de 2017). *Osinergmin verificó calidad de combustible en 10 grifos*. Obtenido de PRR Noticias:
<http://rpp.pe/peru/lambayeque/osinergmin-verifico-calidad-de-combustible-en-10-grifos-noticia-1060872>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (Enero de 1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*.
- Cruzado, L., & Vega, Y. (3 de Junio de 2015). 83% de grifos en región Lambayeque están abastecidos con GLP. *La Republica*. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/193198-83-de-grifos-en-region-lambayeque-estan-abastecidos-con-glp>
- Cuevas, J. (25 de Marzo de 2011). *Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño*. Obtenido de Psicología y empresa:
<https://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacion-de-desempeno.html>
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of*

Job Involvement. Serbia: US National Library of Medicine. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5820360/>

Delgado, F., & Mendieta, C. (2015). *La informalidad y el crecimiento económico de las Mypes en el Distrito de Acobamba*. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/53/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200051.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deloitte Perú. (24 de Noviembre de 2015). Encuesta revela que la falta de compromiso es un problema en el ámbito laboral. *Universia*. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/portada/noticia/2015/11/24/1133984/encuesta-revela-falta-compromiso-problema-ambito-laboral.html>

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Diario Correo. (02 de Diciembre de 2015). Arequipa: Seis grifos ilegales son clausurados por Osinergmin. *Correo*. Obtenido de <http://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/arequipa-seis-grifos-ilegales-son-clausurados-por-osinergmin-636981/>

Donato, J. (2015). *Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, 2013*. Universidad Autónoma del Perú. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1036/TM192_Nestor_Asillo_JD%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Tesis post grado, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>

- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1), 41-51. Obtenido de http://ijeer.net/assets/paper/IJ0220181929/f_IJ0220181929.pdf
- El Tiempo. (9 de Febrero de 2015). Gasolineras, tras la medida exacta. *El tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15216847>
- Escalante, N. (16 de Mayo de 2017). *En Ayacucho 80% de empresas creadas están destinados al fracaso*. Obtenido de Diario Correo: <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-80-de-empresas-creadas-estan-destinados-al-fracaso-749942/>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de calidad* (9na ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores.
- Ferraro, C. (2011). *Eiminando barreras: El financiamiento a las Pymes en América Latina*. Santiago de Chile: Centro Económico para América Latina y el Caribe.
- Flores, E. (23 de Abril de 2015). Huamanga será la ciudad más limpia del país. *Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/huamanga-sera-la-ciudad-mas-limpia-del-pais-582356/>
- García, I. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14196>
- Gestión. (18 de Abril de 2014). *Principales problemas en la administración de riesgos para empresas en próximos 18 meses*. Obtenido de [gestion.pe: https://gestion.pe/tu-dinero/principales-problemas-administracion-riesgos-empresas-proximos-18-meses-57773](https://gestion.pe/tu-dinero/principales-problemas-administracion-riesgos-empresas-proximos-18-meses-57773)

- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (Vol. 12). México, D.F.; México: Pearson. Obtenido de <http://icg-uagrm.com/wp-content/uploads/2015/08/LIBRO.pdf>
- Gómez, H., & Ñope, W. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo Sede Huaraz año 2014*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/920>
- Gonzales, J. (2014). *Gestión Empresarial y Competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la Ley N°28015 en el distrito de La Victoria - año 2013*. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf
- Guerra, A. (2015). *Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lacteas de la ciudad de San Juan de pasto departamento de Nariño*. Tesis de post grado, Universidad de Nariño, Colombia. Obtenido de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91223.pdf>
- Hernandez, M. (26 de Noviembre de 2017). Falta compromiso laboral. *El sol de Hermosillo, Mexico*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.elsoldehermosillo.com.mx/hermosillo/falta-compromiso-laboral>
- Howard, J., & Sheth, J. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Huaytalla, F., & Pariona, J. (2014). *Gestión empresarial y crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ayacucho*. Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*. Tesis post grado, Universidad Nacional José María Arguedas , Andahuaylas . Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Info región. (17 de Mayo de 2013). Reconocen a empresarios en el Día Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. *Info región. Agencia de prensa ambiental*, pág. 5. Obtenido de <http://www.inforegion.pe/157397/reconocen-a-empresarios-en-el-dia-nacional-de-la-micro-y-pequena-empresa/>
- Irefin, P., & Mohamed, A. (2014). *Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State*. Maiduguri: University of Maiduguri. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/a3e8/545ddff660914975260533d1239b5cef3632.pdf>
- Jakobsson, R. (2018). *Employee commitment, how it can be influenced by the recruitment and induction processes of organisations and what employees experience to be the source of the changes to their commitment ent*. Reino Unido: University of Wolverhampton. Obtenido de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143361/Thesis-Employee%20Commitment.pdf?sequence=1>
- Kano Model.com. (12 de Enero de 2009). *Kano Model.com*. Obtenido de Kano Model.com: [http:// www.kanomodel.com](http://www.kanomodel.com).
- Kaplan, M., & Kaplan, A. (2018). *The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises*. Estambul, Turkía: Nevsehir Hacı BektasVeli University. Obtenido de http://www.jesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol_5_No_1_Paper5.pdf

- Katz, D., & Kahn, R. (2014). *Psicología Social de las Organizaciones*. Tijuana: Trillas. Obtenido de https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=22703138465&searchurl=tn%3Dpsicologia%2Bsocial%2Borganizaciones%26sortby%3D20%26an%3Dkatz%2Bkahn&cm_sp=snippet-_-srp1-_-title2
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva Global y empresarial* (Vol. 14). México D.F.; México: McGraw Hill. Obtenido de <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del marketing* (11ava ed.). México D.F., México: Pearson Education. Obtenido de https://issuu.com/fabianoaraujodesouza/docs/fundamentos_de_marketing_-_philip_k
- Lewis, R., & Booms, B. (1983). *The marketing aspects of service quality In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G.* Chicago: American Marketing Association.
- Manzaneda, M. (01 de 07 de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Diario La gestión*, pág. 12 párr. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>
- Martilla, J., & James, J. (1977). *Importance-Performance Analysis. An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs.* Journal of Marketing.
- Martínez - Tur, V., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. Ed. Síntesis Psicología.
- Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo. (2009). *Nueva Ley Mype: Régimes laborales especiales*. Lima, Perú: MINTRA. Obtenido de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnit/nueva_ley_mype.pdf

- Mullins, G., & Spetich, B. (2010). *Importance-Performance analysis*. Obtenido de http://informalscience.org/researches/VSA-a0a2k0-a_5730.pdf.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D.F., México: Pearson.
- Navarro, J., & Quijano. (2008). *La efectividad organizacional, Dirección de los recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaría. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-direccion-de-recursos-humanos-y-consultoria-en-las-organizaciones/9788474269093/1110859>
- Nombera, M., & Cerquera, S. (2016). *Propuesta de mejora de la calidad de servicios del centro de esparcimiento Polita S.A.C. Callanca. Lambayeque*. Tesis Post grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/746/1/TL_NomberaCortezMaria_CerqueraDiazSharon.pdf
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Oberoi, R. (2016). *Frederick Wilson Taylor's Scientific Management Theory*. University of Delhi, New Delhi. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KQQdnKDQOKwJ:epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata/uploads/epgp_content/S000030PU/P001502/M016156/ET/146536875003.ET.Taylor-Roopinder_Oberoi.pdf+&cd=8&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Olum, Y. (2013). *Modern Management Theories And Practices*. Makerere University, Kampala, Uganda. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/AAPAM/UNPAN025765.pdf>

- Orozco, D. (2015). *Gestión administrativa de las Pymes y su incidencia en la organización del trabajo en el Cantón Babahoyo*. Universidad Rafael Landívar. Babahoyo, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3490>
- Ortiz, N. (16 de Julio de 2015). *¿Por qué las empresas pequeñas no quieren crecer?* Obtenido de <http://www.elmundo.es/economia/2015/07/16/55a7b338ca4741084e8b4585.html>
- Osemeke, M. (2016). *Identification of Determinants of Organizational Commitment*. Nigeria: Samuel Adegboyega University,. Obtenido de <https://www.ajol.info/index.php/afrev/article/viewFile/135317/124811>
- Peiró, J., Martínez - Tur, V., & Ramos, J. (1999). *Uso de instalaciones deportivas y satisfacción de los usuarios* . Valencia, España: Nau Libres.
- Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes, sucursal Chiclayo*. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/61/1/TL_Pena_Pena_Anggela.pdf
- Pérez, D., & Pérez Martínez, I. (2006). *El precio. Tipos y estrategias de fijación*. Barcelona.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias editorial. .
- Proinversión. Agencia de promoción de la inversión privada. (2016). *Guía para el desarrollo de la Micro y pequeña empresa*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Ramirez, H. (2015). *La influencia del préstamo en el crecimiento económico de las Mypes de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario S.R.LTDA. Agencia Huamachuco, 2014*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2027/ramirezjoaquin_hilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Recio, P. (06 de Agosto de 2014). 31 gasolineras del país incumplen calidad o cantidad de los combustibles que venden. *La Nación*. Obtenido de http://www.nacion.com/nacional/servicios-publicos/Aresep-halla-incumplimientos-calidad-gasolineras_0_1431256960.html

Reyes, A. (2007). *Administración Moderna* (Vol. 19). México, D.F.; México: Limusa. Obtenido de <https://educativoin surgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>

Ríos, M. (2018). *Compromiso organizacional y clima laboral de la Empresa Grupo Selva SAC de Tarapoto año 2015*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10405>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. D.F. México: Pearson Education. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, A., & Mayo, J. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. La Habana: Editorial Universitaria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>

Rodriguez, F. (2017). *Gestión administrativa y crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo, 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3494/1/RE_ADMI_FIOR ELLA.RODRIGUEZ_GESTION.ADMINISTRATIVA_DATOS.PDF

Romero, F. (2015). *Diseño del sistema de gestión de calidad en las empresas públicas municipales de belén de umbría*. Tesis post grado, Universidad tecnologica de Pereira, Colombia. Obtenido de

419&sa=X&ved=2ahUKEwio7IXxqoPdAhVrm-
AKHWJIBLUQ6AEwAHoECA

- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Editorial Patria.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Vasquez, R., & Bello, L. (2010). *Investigación de Mercados*. Madrid: International Thomson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n_de_mercados.html?id=nHx-K8_8Kl4C
- Vega, J., & Borda, I. (2016). *Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico de las Mypes de la Provincia de Chupaca*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1622/TESIS%20%E2%80%9CIMPACTO%20DE%20LA%20INCLUSI%C3%93N%20FINANCIERA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20ECON%C3%93MICO%20DE%20LAS%20MYPES%20DE%20LA%20PROVINCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velarde, C. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Tesis post grado, Universidad peruana Unión, Lima. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Vicente, M., & Ayala, J. (2008). *Principios fundamentales para la administración de organizaciones* (Vol. 1). Buenos Aires, Argentina: Pearson. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/265988734/Principios-Fundamentales-para-la-Administracion-pdf>

- Yacuzzi, E., & Martín, F. (2002). *Aplicación del método de Kano en el diseño de un producto farmacéutico.*
- Yuksel, A., & Rimmington, M. (1998). *Customer Satisfaction Measurement.*
- Zamora, P. (2009). Compromisos organizacionales de los Profesores Chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Latinoamericana de Psicología*, 3(41), 445-460. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511929005>
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 46-52.
- Zultner, R., & Mazur, G. (2008). Eighteenth symposium on quality function deployment. Texas, EE.UU.: Austin.

ANEXOS

Anexo 01. Instrumento de medición

Buenas tardes Sr./ Sra. Con el propósito de realizar un diagnóstico de como se viene realizando la gestión administrativa y crecimiento de las Mypes Avícolas, se le formulará a continuación una serie de preguntas, las cuales se le pide responder con total veracidad, teniendo plena garantía de que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y veraz.

Marque con un aspa (X) la opción que más se aproxime a su punto de opinión o percepción, la opción de respuesta comprende lo siguiente :

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Planeación

1. ¿Considera Usted, que la actividad que realiza se ciñe a la visión de la empresa?
Si () No ()
2. ¿Considera Usted que el jefe superior establece metas cuantificables para la mejora de su empresa?
Si () No ()
3. ¿Se planifican de forma anticipada las compras de las mercaderías según la demanda?
Si () No ()

Organización

4. ¿Considera Ud. que se respetan la estructura de las jerarquías en la empresa?
Si () No ()
5. ¿Considera usted que las funciones y responsabilidades de cada trabajador se encuentran correctamente estructuradas?
Si () No ()
6. ¿Son supervisados todos los procesos de actividad de la empresa?
Si () No ()

Dirección

7. ¿La rotación de los empleados son frecuentes en la empresa?
Si () No ()
8. ¿Considera Ud. que los propietarios de la empresa realizan actividades que motivan a los trabajadores?

Si () No ()

9. ¿Considera usted, que el propietario de la empresa dirige las distintas actividades de acuerdo a las habilidades del trabajador?

Si () No ()

10. ¿Considera Ud. que los propietarios se encuentran en constante comunicación con los proveedores y clientes?

Si () No ()

Control

11. ¿Considera que se establecen estándares de calidad en los productos que se ofrecen a los clientes?

Si () No ()

12. ¿El jefe encargado evalúa de forma continua las actividades de los trabajadores?

Si () No ()

13. ¿El propietario de la empresa compararan de forma mensual los volúmenes de venta?

Si () No ()

14. ¿El propietario de la empresa realiza actividades correctivas para mejorar las ventas?

Si () No ()

CRECIMIENTO DE MYPE

Factores Organizacionales

15. ¿Considera Usted? que los cargos de la empresa están ocupados por un personal calificado?

Si () No ()

16. ¿Considera usted, que se realiza control eficiente de los patrimonios de la empresa?

Si () No ()

17. ¿La empresa cuenta con respaldo financiero?

Si () No ()

Factores Operativos

18. ¿La empresa establece productos de acuerdo a la necesidad de los clientes?

Si () No ()

19. ¿La empresa la empresa emplea estrategias de precio frente a los competidores?

Si () No ()

20. ¿La empresa implementa máquinas de acuerdo a la demanda?

Si () No ()

21. ¿La empresa ha incrementado sus volúmenes de venta?

Si () No ()

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, CARLOS E. TIPE HERRERA

Identificado con DNI...28219021... CARNET DE COLEGIO N°...1253.....

Con el grado de: MAGISTER.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Bach. ROSI ESTHER PALOMINO HUAYTALLA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CRECIMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AVÍCOLAS, CIUDAD DE AYACUCHO, 2018”**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 06.. Octubre del 2018


.....
Lic. Adm. Carlos E. Tipe Herrera
CLAD. 1253

ANEXO

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR
EXPERTOS UNIVERSIDAD CALOTICA ULADECH - EFFADM

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCION DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
TORRE HERRERA COZLOP C.	GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO	ENCUESTA	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN			

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACION	ITEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables.														X							
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.														X							
4. Organización	Esta organizado en forma Lógica.												X									
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos														X							
6. Intencionalidad	Es adecuado para Medir los aspectos de interés												X									
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos científicos.												X									
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.												X									
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito de la investigación.														X							
10. Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto.												X									

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN: LOS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA ES ACORDE
AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 62

Firma del experto
DNI 28219021



Lic. Adm. Carlos B. Torre Herrera
CLAD. 1253

Lugar y fecha
Ayacucho, 06 octubre 2018