



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO:

**El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión
Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de
Tocache – San Martín, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Bach. Martha Marleny Cruz Palacios

ORCID. 0000-0001-6878-804X

ASESOR:

Dr. Eduardo Anatolio Melgarejo Leandro

ORCID. 0000-0001-5458-9234

HUÁNUCO – PERÚ

2019

TITULO DE LA TESIS.

El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs
ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. CRUZ PALACIOS, MARTHA MARLENY
COD ORCID. 0000-0001-6878-804X

ASESOR

Dr. MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO
COR ORCID. 0000-0001-5458-9234

JURADO

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY
COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

JURADO

Dr. DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY
COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

JURADO

Mg. YESICA MIRAVAL ROJAS
COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Presidente:

Dr. Barraeta Salazar, Luis Henry

Miembro:

Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry

Miembro:

Mg. Miraval Rojas Yesica

Asesor:

Dr. Melgarejo Leandro, Eduardo Anatolio

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener una familia que me apoya en cada decisión, gracias a la vida por demostrarme lo hermosa y justa que puede llegar a ser; y por cumplir con excelencia el desarrollo de mi tesis, gracias a mi familia por confiar en mí y a Dios por permitirme vivir.

No ha sido sencillo el camino, pero con sus aportes, amor e inmensa bondad y apoyo incondicional, lo complicado se pudo lograr. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios,

ya que gracias a Él pude concluir

mi carrera profesional.

A mi Hijo Kem e hija Hally

por sus palabras de ánimo que

siempre hicieron que siga adelante.

A mi esposo por depositar su

confianza en mí, para poder realizarme

profesionalmente, por su aporte

económico.

A todas las personas que de alguna

u otra manera contribuyeron a que

logre mis objetivos.

RESUMEN

Cuando observamos el entorno empresarial y a las empresas líderes del mercado, en el rubro que sea; notamos una característica común en todas ellas; esta característica es que todas utilizan el proceso administrativo para desarrollar sus operaciones, ya que este proceso que está compuesto por etapas esenciales que son: la planificación, la organización, la dirección y el control, son etapas indispensables para el logro de los objetivos de la organización.

Las etapas del proceso administrativo sirven a la organización para no caer en la improvisación, y lo más importante nos permite tener información para poder tomar en cualquier momento decisiones acertadas para el beneficio de nuestras organizaciones.

Y no podemos olvidarnos del tema de gestión empresarial que es muy importante para que todo lo planificado pueda ser concretado en resultados reales y palpables.

Son estas las razones por las que se escogió el problema a investigar, ya que la presente investigación va a ser indispensable para poder hacer un diagnóstico crítico a las empresas locales de Tocache, que se van a ver representadas por la muestra escogida; mi principal objetivo es la concientización de que sin una estructura administrativa formal nuestros negocios locales no van a poder competir ni desarrollarse como debieran.

Teniendo todos estos aspectos en consideración se elaboró esta investigación que se dividió o estructuró en los siguientes capítulos

I. Introducción

II. Revisión de literatura

III. Hipótesis

IV. Metodología

V. Resultados

VI. Conclusiones

Los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidos en la presente tesis, van a ser muy útiles tanto para las empresas ferreteras del distrito de Tocache, como también para todas las empresas del sector y sobre todo para el bagaje de conocimientos que del presente trabajo de investigación se va a aportar.

ABSTRACT

When we observe the business environment and the leading companies in the market, in whatever category; we notice a common characteristic in all of it; This characteristic is that they all use the administrative process to develop their operations, since this process that is composed of essential stages that are: planning, organization, management and control, are essential stages for the achievement of the objectives of the organization.

The stages of the administrative process serve the organization not to fall into improvisation, and most importantly it allows us to have information to be able to make accurate decisions at any time for the benefit of our organizations.

And we cannot forget the business management issue that is very important so that everything planned can be specified in real and tangible results.

These are the reasons why the problem to be investigated was chosen, since the present investigation will be indispensable to be able to make a critical diagnosis of the local Tocache companies, which will be represented by the chosen sample; My main objective is to raise awareness that without a formal administrative structure our local businesses will not be able to compete or develop as they should.

Taking all these aspects into consideration, this research was elaborated, which was divided or structured in the following chapters.

- I. introduction
- II. Literature review
- III. Hypothesis
- IV. Methodology

V. Results

VI. Conclusions

The results, conclusions and recommendations obtained in this thesis, will be very useful both for the hardware companies of the Tocache district, as well as for all the companies in the sector and especially for the knowledge baggage that of this research work is It will contribute.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	Pág. ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	Pág. iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	Pág. iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	Pág. v
RESUMEN Y ABSTRACT.....	Pág. vii
CONTENIDO	pág. xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	Pág. xii
I. INTRODUCCIÓN.....	Pág. 1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	Pág. 8
III. HIPÓTESIS.....	Pág. 31
IV. METODOLOGÍA.....	Pág. 32
4.1 Diseño de la investigación.....	Pág. 32
4.2 Población y muestra.....	Pág. 32
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	Pág. 34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	Pág. 35
4.5 Plan de análisis.....	Pág. 35
4.6 Matriz de consistencia.....	Pág. 37
4.7 Principios éticos.....	Pag 38
V. RESULTADOS.....	Pág. 42
5.1 Resultados.....	Pág. 42
5.2 Análisis de resultados.....	Pág. 71
VI. CONCLUSIONES.....	Pág. 83

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....Pág. 85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....Pág. 86

ANEXOS.....Pág. 88

INDICE DE CUADROS

N° De Cuadro	Título del Cuadro	N° de Página
01	¿Su empresa cuenta con un plan de negocios?	42
02	¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión?	44
03	¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos?	46
04	¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa?	48
05	¿Su empresa cuenta con un organigrama?	50
06	¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones?	52
07	¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	54
08	¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	56
09	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	58
10	¿Existe una política de incentivos hacia el personal?	60
11	¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?	62
12	¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?	64
13	¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías?	66
14	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	68
15	¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?	70

INDICE DE GRAFICOS

N° De Gráfico	Título del grafico	N° de Página
01	¿Su empresa cuenta con un plan de negocios?	42
02	¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión?	44
03	¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos?	46
04	¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa?	48
05	¿Su empresa cuenta con un organigrama?	50
06	¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones?	52
07	¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	54
08	¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	56
09	¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	58
10	¿Existe una política de incentivos hacia el personal?	60
11	¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?	62
12	¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?	64
13	¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías?	66
14	¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	68
15	¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?	70

INDICE DE TABLAS

N° De Tabla	Título de tabla	N° de Página
1	N° de empresas formales en el sector comercio, según división CIU, 2017	33
2	Prueba de Hipótesis General	72
3	La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial	74
4	La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial	76
5	La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial	78
6	La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial	79

I. INTRODUCCIÓN

En primera instancia, empezare por definir el proceso administrativo: El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas que se relacionan íntegramente para que, de una manera conjunta y ordenada puedan desarrollar la administración.

El proceso administrativo, casi de una manera universal y en base a estudios realizados por grandes eruditos de la administración, comulgan con la idea de que tiene o está dividido en 4 etapas: La planificación, la organización, la dirección y el control, que valgan verdades la etapa del control aunque este al final del proceso, en realidad está presente en todo el proceso administrativo y es de vital importancia para conseguir los objetivos planificados.

Es decir se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Ya desde finales del siglo XIX se ha definido a la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control.

Y a pesar de que este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

Por otro lado, la variable dependiente que planteamos en la presente investigación es la gestión empresarial que es de vital importancia para el desarrollo de las organizaciones y como no de las micro y pequeñas empresas por lo tanto, adoptar un sistema de gestión empresarial se convierte en un paso fundamental para todos los negocios que estén esperando disfrutar de un crecimiento y llegar cada vez más lejos.

Para ello es conveniente conocer primero en qué se fundamenta uno de estos sistemas y después aprender a aplicarlo, aspectos que inicialmente pueden requerir un esfuerzo pero que son beneficiosos de forma clara. A continuación abordaremos estas dos cuestiones para que cualquier MYPE, sea de mayor o menor envergadura, pueda aplicar sus claves con el objetivo de disfrutar de un futuro más fructífero.

En un primer momento debemos comprender el sistema de gestión empresarial tal y como entenderán las personas que están al frente de un negocio, llevar a cabo la administración de una empresa supone prestar atención a un buen número de aspectos.

No solo consiste en contratar una serie de empleados y dejar que ellos hagan el trabajo duro mientras nosotros emitimos facturas. En realidad hay que gestionarlo todo, ocuparnos de asegurar que la línea de producción es la conveniente, que se realiza un exitoso envío de la mercancía fabricada, que esta se pone a la venta en condiciones óptimas y que la logística en todos los estados es la adecuada para que el negocio funcione perfectamente a todos los niveles. Ese tipo de tareas requieren un sistema que las englobe y que las organice de una manera conveniente reuniendo las distintas aplicaciones necesarias, una para cada división. Esto es lo que en su nombre original conocemos como Management Information System y a lo cual nos referimos en nuestro idioma como sistema de gestión empresarial.

En segundo lugar debemos entender ¿cómo se aplica? Entendido cuál es el propósito y la naturaleza de estos sistemas podemos llegar a entender también la forma en la que se tienen que aplicar. Lo primero de todo es que debemos entender que trabajando de una manera unificada y creando una conexión entre sistemas y trabajadores estaremos aportando una mayor efectividad al negocio. Cada división, cada elemento a supervisar y cada proceso es un pequeño eslabón de una gran cadena en la cual todo tiene que estar conectado de forma sinérgica. El sistema se ocupará de que todo actúe como tiene que actuar y que así podamos llevar a cabo el trabajo de la empresa con mejores resultados.

Por tanto se ha decidido plantear el problema de la siguiente manera, con un problema general y cuatro problemas específicos:

- **Problema general.**

PG: ¿Cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?

- **Problemas específicos.**

PE₁: ¿Cómo la Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?

PE₂: ¿De qué manera la Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el distrito de Tocache – San Martín, 2019?

PE₃: ¿De qué modo la Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?

PE₄: ¿Cómo la Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?

Y para dar respuesta a estos enunciados del problema se plantearon los siguientes objetivos:

- **Objetivo general.**

OG: Determinar cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019.

- **Objetivos específicos.**

OE₁: Establecer cómo la Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019.

OE₂: Describir de qué manera la Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019.

OE₃: Señalar de qué modo la Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019.

OE₄: Determinar cómo la Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019.

Esta investigación se justifica por las siguientes razones:

- Nos permite conocer realmente si existe la aplicación del proceso administrativo en las ferreterías del distrito de Tocache es decir va a permitir saber si realmente se da una gestión empresarial y si existe una correcta administración en los negocios de este rubro. Los

resultados de esta investigación van a servir para que la empresa ferreteras puedan en primer lugar tener conciencia de cómo se esta administrando sus negocios y en segundo lugar tomar decisiones para subsanar o mejorar los procesos de gestión empresarial, y así lograr un desarrollo sostenible en el tiempo de sus emprendimientos.

- La aplicación de las etapas del proceso administrativo tienen un efecto directo sobre la gestión empresarial de los negocios y esto a su vez repercute en el desarrollo sostenible de la organización que se observa de manera real y palpable en los resultados monetarios, es decir en la rentabilidad o utilidad que pueda generar la organización.
- La presente investigación se justifica ya que va a identificar si realmente las MYPEs están administrando de manera correcta sus negocios y como esta afecta a la gestión empresarial de sus organizaciones; esta identificación va a servir de base para futuros en otros estudios, investigaciones o proyectos de negocio que van a ayudar a cristalizar nuevos y más amplios conocimientos en nuestra sociedad.
- Tener claro los aspectos del proceso administrativo y aplicar adecuadamente cada una de sus etapas le va a permitir a la organización generar mayor cuota de mercado, y por ende mayores ganancias y ser más competitivo en este rubro.

Con respecto al aspecto metodológico, la investigación realizada se enmarca dentro de:

- El tipo de investigación que ha desarrollado corresponde a la investigación aplicada, a un nivel de investigación descriptiva, ya que no hemos hecho variar intencionalmente las variables. Lo que se pretendió en la investigación es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.
- La técnica con la que se recolecto los datos que posteriormente fueron procesados fue la técnica de la Encuesta utilizando le cuestionario de encuesta, y utilizando el programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido, a través de la encuesta

II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1 Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes, investigaciones y estudios en los centros de información como la biblioteca física y virtual de nuestra universidad y otras universidades y páginas de web se encontraron las siguientes investigaciones relacionadas al tema:

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.

2.1.1.1 En la investigación titulada: “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega 2010-2013” realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, por Silvia Elena Flores Orozco, en el año 2015, para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial; en el cual llegó a la siguiente conclusión:

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

2.1.1.2 En la investigación titulada: “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración año 2015” realizada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, por Vanessa Xiomara

Otacoma Asencio, en el año 2015, para optar por el título de contadora pública autorizada; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Del presente estudio se desglosa una serie de conclusiones que conlleva a entender como muchos almacenes van creciendo de una manera empírica y rústica, comprendiendo que con la modernización en el siglo XXI se necesita llevar las riendas del negocio de una manera técnica y práctica para tener un mejor desenvolvimiento hacia sus clientes y al crecimiento como entidad.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

2.1.2.1 En la investigación titulada: “Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo – Perú, por Edwin José Araujo Valentín, en el año 2017, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública; en la que llegó a la siguiente conclusión:

De que en el Proceso Administrativo, el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe un proceso administrativo en un nivel ineficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de

Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente, sin embargo es importante señalar que este resultado tiene una tendencia eficaz.

2.1.2.2 En la investigación titulada: Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L”, realizada en la Universidad Ricardo Palma – Perú, por Sara Edita Chalco Añaños, en el año 2015, para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería Industrial con Mención en Planeamiento y Gestión Empresarial; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Una empresa que aplique las “5 S”: produce con menos defectos, cumple mejor los plazos, es más segura, es más productiva, y es más motivante para el trabajador.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Base teórica N° 01: Proceso administrativo.

2.2.1.1. Definición:

Cuando nos referimos al proceso administrativo, nos referimos a las etapas de planificación y organización de la estructura de los órganos, cargos y cargos que conforman la empresa, dirigiendo y controlando sus actividades. Se ha demostrado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que debe lograrse a través de la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios (órganos y puestos) a los fines que son Deseados, muchos autores

consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinación, sin embargo, parece más exacto concebirlo como la esencia de la capacidad general de armonizar los esfuerzos individuales que apuntan a cumplir los objetivos del grupo.

Desde finales del siglo XIX, la administración se ha definido en términos de cuatro funciones o etapas específicas de los gerentes: planificación, organización, gestión y control. Aunque este marco ha sido objeto de algún escrutinio, en general se acepta. Por lo tanto, se puede decir que la administración es el proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades de los miembros de la organización y el uso de todos los demás recursos de la organización, para lograr los objetivos establecidos por la organización.

2.2.1.2.Elementos del Proceso Administrativo:

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean, estas actividades o etapas del proceso administrativo son:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

1) Planificación:

Cuando nos referimos a la planificación, la etapa de planificación o la planificación anticipada, queremos decir aquí qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién debe hacerlo. La planificación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir. Hace posible que sucedan cosas que de otra manera nunca sucederían; Aunque el futuro exacto raramente se puede predecir, y los factores fuera de control pueden interferir con los mejores planes, a menos que haya una planificación, los hechos se abandonan al azar. La etapa de planificación es un proceso intelectualmente exigente; Requiere la determinación de cursos de acción y la justificación de las decisiones, sobre el propósito, el conocimiento y las estimaciones razonadas. La tarea de planificación es exactamente: minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades.

La planificación contempla cuatro componentes principales que son:

- Contribución a los objetivos y propósitos.
- Primacía de la planificación.
- Extensión de la administración.
- Eficiencia de la planificación.

El propósito de cada plan es facilitar el logro de los objetivos de la empresa.

Dado que las etapas comerciales de organización, integración, dirección, liderazgo y control tienen como objetivo apoyar el logro de los objetivos comerciales, la planificación precede lógicamente a la ejecución de todas las funciones.

Para (Sánchez Guzmán J.R, 1997) la planificación es: Esa herramienta de administración que nos permite determinar el curso de acción concreto que debemos seguir, para lograr el logro de los objetivos planificados.

Según lo propuesto por (Terry GR, 1953), la planificación consiste en seleccionar información y hacer suposiciones sobre el futuro para formular las actividades necesarias para lograr los objetivos de la organización, se compone de numerosas decisiones orientadas hacia el futuro. Representa la asignación de Pensamiento y tiempo ahora para una inversión en el futuro.

La planificación es función del administrador, aunque la naturaleza y el alcance de la planificación varían con su autoridad y con la naturaleza de las políticas y planes descritos por su superior.

La planificación es una función esencial de todos los gerentes, aunque la naturaleza y el alcance de la planificación varían de acuerdo con la autoridad de cada uno y con la

naturaleza de las políticas y planes establecidos por los superiores. Si a los gerentes no se les permite cierto grado de libertad o discreción y responsabilidad en la planificación, no serán verdaderos ejecutivos.

Cuando reconocemos la generalización de la planificación, es más fácil entender por qué algunas personas hacen una distinción entre la formulación de políticas (establecimiento de estándares para la toma de decisiones) y la administración, o entre el gerente y el administrador o supervisor. Un gerente, debido a su autoridad o posición en la organización, puede hacer más, planeando que otra o más planificación importante, o la planificación de uno puede ser más básica y aplicable a una porción más grande de la compañía que la de otra. Sin embargo, todos los gerentes (desde los presidentes hasta los supervisores de alto nivel) hacen planes.

Es esencial que las organizaciones alcancen niveles óptimos de rendimiento, ya que están directamente relacionadas con esto, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y establecer las misiones y objetivos de la organización. Luego, determine las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para

alcanzarlos, incluyendo también la toma de decisiones al tener que elegir entre varios cursos de acción futuros.

Los elementos son los siguientes:

- Pronosticar los volúmenes de ventas que se puedan alcanzar en determinados periodos.
- Fijar los resultados finales deseados u objetivos.
- Desarrollar estrategias que señalen cómo y cuándo alcanzar las metas establecidas.
- Formular presupuestos.
- Establecer procedimientos.

Determinar políticas que orientan los gerentes en la toma de decisiones.

Pasos en la planeación:

- 1) **Detección de las oportunidades.-** la etapa de planificación real precede y, por lo tanto, no es estrictamente parte del proceso de planificación, la detección de oportunidades tanto en el entorno externo como dentro de la organización es el verdadero punto de partida de la planificación. Pre limita las posibles oportunidades futuras y lo ve claramente y de manera compleja, sabiendo dónde están los puntos débiles y fuertes, entendiendo qué problema quieren resolver y por qué, así como sabiendo qué esperar ganar. La siembra requiere un diagnóstico realista de determinación de oportunidades.

- 2) **Establecimiento de objetivos.-** en segundo lugar la planificación es establecer objetivos para toda la empresa y luego para cada unidad de trabajo subordinada, lo que debe hacerse a corto y largo plazo. Los objetivos especifican los resultados esperados e indican los puntos finales de lo que debe hacerse, a qué prioridad se debe dar y lograr con la red de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas.
- 3) **Desarrollo de premisas.** En tercer lugar lo lógico de la planificación es establecer, difundir para obtener consenso para utilizar premisas críticas de planificación, tales como pronósticos, políticas básicas y planes existentes en la empresa. Estas son suposiciones sobre el entorno en el que se ejecutará el plan.
- 4) **Determinación de curso alternativo de acción.-** es buscar cursos de acción alternativos, particularmente aquellos que no son inmediatamente aparentes. Raramente hay un plan para el cual no hay alternativas razonables y, con bastante frecuencia, uno que no es obvio resulta ser el mejor.
- 5) **Evaluación de cursos alternativos de acción.** luego de buscar cursos alternativos y examinar sus fortalezas y debilidades, el siguiente paso es evaluarlos, sopesando a la luz de las premisas y objetivos previamente establecidos. Quizás un curso parece

ser el más lucrativo, pero puede requerir un gran desembolso de efectivo y una recuperación lenta; otro puede parecer menos rentable pero tal vez representa un riesgo menor; otro puede adaptarse a los objetivos a largo plazo de la empresa.

- 6) **Selección de un curso de acción.** En este momento es que se adopta un plan, el punto real de la toma de decisiones. Ocasionalmente, un análisis y evaluación de cursos alternativos revelará que dos o más de ellos son recomendables y tal vez el administrador decida tomar varios cursos en lugar del mejor.
- 7) **Formulación de planes derivados.** En eventuales ocasiones, cuando se toma una decisión, la planificación se completa, por lo que se aconseja un séptimo paso, casi siempre se necesitan planes derivados para respaldar el plan básico.
- 8) **Expresión numérica de los planes a través del presupuesto.** Es necesario una expresión numérica convertida en un presupuesto, si los presupuestos están bien preparados, se convierten en un medio para agregar los diversos planes y establecer estándares importantes

Propósito de la planificación:

La etapa de planificación reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia y establece estándares para facilitar el control.

La etapa de planificación establece un esfuerzo coordinado. Da instrucciones tanto a los administradores como a lo que no son. Cuando todos los interesados saben a dónde va la organización y con qué deben contribuir para lograr el objetivo, pueden comenzar a coordinar sus actividades, cooperar entre sí y trabajar en equipo. La falta de planificación puede conducir a zigzaguear y, por lo tanto, evitar que una organización se mueva eficientemente hacia sus objetivos.

La planificación nos ayuda porque reduce la incertidumbre. También aclara las consecuencias de las acciones que los administradores podrían tomar en respuesta al cambio. La planificación también reduce la superposición y el desperdicio de actividades. La coordinación antes del evento es probable que descubra desperdicio y redundancia. Además, cuando los medios y los fines son claros, las ineficiencias son evidentes. En resumen, los propósitos son:

1. Reducir el riesgo del fracaso
2. Esquivar los errores y asegurar el éxito de la empresa.
3. Administrar con eficiencia los recursos de la empresa.
4. Asegurar el éxito en el futuro

Como síntesis, podemos decir que el propósito y la naturaleza de la planificación pueden resumirse haciendo referencia a los siguientes principios:

- **Principio de contribución a los objetivos:** el propósito de cada plan y de todos los planes de apoyo es favorecer el logro de los objetivos de la empresa.
- **Principio de los objetivos:** si queremos que los objetivos tengan significado para las personas, deben ser claros, viables y verificables.
- **Principio de la primacía de la planificación:** La etapa de planificación precede lógicamente a todas las demás funciones administrativas.
- **Principio de eficiencia de los planes:** cuando queremos medir la eficiencia de un plan, se mide por su contribución al propósito y objetivos equilibrados por los costos necesarios para formularlo y operarlo y por las consecuencias no deseadas.

Definiciones.

Terry: es la disposición de las funciones que se consideran necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y responsabilidad asignada a los responsables de la ejecución de las funciones respectivas.

Sueldan: El proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben llevar a cabo, con los elementos necesarios para su ejecución, de modo que las tareas que, si se

ejecutan, sean el mejor medio para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles.

Petersen y Ploughman: es un método de distribución de autoridad y responsabilidad, y sirve para establecer canales prácticos de comunicación entre grupos.

Importancia

Se reconocen tres aspectos de porque la organización es importante:

- 1.- La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa.
- 2.- Tan grande es la importancia de la organización, que en algunas ocasiones ha hecho perder de vista a muchos autores que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a ésta última, como si la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico.
- 3.- Construye el punto de enlace entre los aspectos teóricos, que Urwick llama mecánica administrativa, y los aspectos prácticos, que el mismo autor conoce bajo la denominación de dinámica: entre lo que debe de ser y lo que es.

Funciones de la Organización:

Se refiere al pedido de todas y cada una de las áreas de la empresa es una de las principales funciones que concierne permanentemente a la administración, porque con esto es muy seguro lograr los resultados esperados.

Para poder organizarse necesita saber cómo usar espacios, tiempo, trabajo, recursos humanos y recursos financieros.

Espacio: Se trata de distribuir un área física para que todo tenga su lugar preciso. (Dependencias)

Tiempo: Se refiere a programar cada actividad o tarea, lo que permite evacuar cada una de ellas con la oportunidad requerida por la administración.

El trabajo: Esto se refiere al orden y la prioridad a los que se presenta una lista de tareas que se pretende realizar o realizar diariamente, que le permiten a la administración la eficiencia y la eficacia necesarias para cumplir con los objetivos propuestos.

El recurso humano: Se hace referencia a la subordinación continua como un elemento esencial en el contrato de trabajo que se convierte en una herramienta fundamental para la organización de las personas en las empresas, ya que desde su ingreso la persona sabe a qué dependencia se le asigna y quién es su inmediato jefe, de quien debe recibir las órdenes

directamente y ante quien es responsable de las tareas asignadas.

También nos referimos a las actividades, tareas o funciones asignadas a cada puesto, también es otro elemento esencial de la legislación laboral vigente en nuestro entorno empresarial, por lo tanto, las empresas diseñan y preparan un manual donde las funciones se asignan a cada puesto y la responsabilidad de cada persona quien se compromete a ejecutarlos.

También con respecto a este tema, la solidaridad, el comportamiento, el buen trato, la honestidad y otros valores cuando la gente los practica para lograr los objetivos de la empresa, generaría un ambiente de trabajo beneficioso para la administración. (Persona haciendo tareas)

Una de las metodologías o técnicas más comunes para la organización de funciones y puestos en las empresas son los flujos de organización, también conocidos como organigrama funcional, donde se determinan las líneas de comando y la unidad de gestión, independientemente de la forma. El gráfico presenta la estructura de la compañía.

Recursos financieros: se refiere a la organización, por ejemplo, como la administración, distribuirá y aplicará el dinero asignado para cada actividad, es el ingrediente más

efectivo para ejecutar todas y cada una de las actividades y tareas que conforman el proceso administrativo.

En esta etapa, la asignación de recursos financieros, previamente planificada por centro de gastos y costos, permitirá el uso racional de los mismos y, por lo tanto, la obtención de los resultados esperados en la operación, así como la colocación de esos recursos en el lugar correcto y Con retornos favorables, cumplirán con sus compromisos y obligaciones contraídos por la empresa.

3. Dirección:

Dentro de las etapas del proceso administrativo el líder debe tener vocación para poder dirigir a su equipo hacia la meta. El que está a cargo de llevar el proceso administrativo tendrá que optar por habilidades de liderazgo y motivación; ya que en esta etapa debe influir en el grupo y guiarlos hacia la meta.

La dirección se relaciona con la Ejecución de las metas, objetivos y planes de una organización para llevarlos a cabo, desarrollando esfuerzos del grupo social.

La dirección trabaja de la mano con la ejecución de planes

Componentes:

- **Motivación e higiene de Herzberg:** Contiene factores de mantenimiento (Administración, Inspección, Sueldo, Relaciones personales, Condiciones de Trabajo), y los Factores Motivacionales (Ejecución, Premiación, Responsabilidad y el Progreso).
- **Decisiones:** Describe el problema, analiza el problema, evaluar alternativas (Factores tangibles intangibles) (Análisis Marginal) (Análisis de costo – efectividad), escoge la mejor alternativa y aplica una decisión.
- **Liderazgo y Supervisar:** Si estos campos trabajan juntos y adecuadamente se puede ver que vemos buenos resultados de los colaboradores, porque entendieron muy bien la forma del proceso explicado llevando a la organización al éxito.
- **Comunicación:** La comunicación tiene que ser clara, debe integrar a los miembros de la empresa, aprovecha información informal para convertirla en formal, la información brindada debe ser en forma moderada y se debe pasar por los canales estrictamente asignados.

Principios:

- Principio de mando

- Del objetivo
- Jerárquica
- Supervisión directa
- Resolución de conflictos
- Aprovechamiento del conflicto

Características

Cumplir las metas establecidas en la planificación y la organización. Se establece una comunicación para que una organización o proyecto funcione adecuadamente. Se trata en lo posible de motivar constantemente.

4. Control

El Control es la última etapa del Proceso de Administración, mediante esta etapa podemos medir los resultados obtenidos y analizarlos; Si no fueron los resultados del control proceso administrativo esperado tendremos que volver a repetir el ciclo del proceso administrativo, ya que el control es un proceso de comparar y corregir.

Características

- Compara los resultados reales con los estándares.
- El Control es un proceso administrativo que debe ser preciso.
- Utiliza criterio razonable y coherente.
- Flexible (modificable).

2.2.2. Base teórica N° 02: Gestión empresarial.

2.2.2.1. Definición

El concepto de gestión posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examina algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma.

Es importante tener en cuenta en este concepto que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que siempre se debe mantener un cierto nivel de competencia con las otras empresas que se dedican a fabricar y elaborar los mismos productos que la nuestra. El concepto de gestión se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos disponibles escasean, y en base a esto, la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que se esta manera se logren persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender.

Si nos enfocamos en la aplicación del concepto de gestión para llevar a cabo las actividades de una empresa, es importante destacar que por lo general, el mismo suele tener mucha más aplicación en las empresas de propiedad privadas, que son más conocidas como el sector privados empresarial. De todas formas debemos decir que las

empresas que le pertenecen al sector público, es decir, aquellas que son propiedad del estado, también suelen tener buenos modelos de gestión, pero los mismos suelen independizarse bastante de lo que es el concepto de gestión más técnico.

La gestión empresarial es el proceso estratégico, administrativo y de control frente al manejo de los recursos de la empresa para aumentar su productividad, competitividad, efectividad y eficiencia.

La gestión empresarial, también conocida como ingeniería de gestión empresarial, se diferencia de la administración de empresas al combinar tanto la gestión estratégica como la aplicación de la tecnología e innovación.

Según el economista y autor Joseph Schumpeter (1883-1950), la gestión empresarial garantiza que la oferta cubra la demanda mediante la destrucción creativa, o sea, con la innovación constante para aumentar la productividad y la competitividad.

Algunos de los puestos de trabajo y jerarquías empresariales que representan la disciplina de gestión empresarial son:

- Representantes del alto mando de la gestión: director general y directores ejecutivos
- Gestión intermedia: directores comerciales y gerentes de área
- Frente de la gestión: jefes de venta y supervisores

- Personal de apoyo: vendedores y asesores

Funciones de la gestión empresarial

Las funciones de la gestión empresarial coinciden con las relacionadas con la administración de empresas, diferenciándose de esta en que la gestión empresarial se posiciona en un nivel de autoridad superior (nivel gerencial) y abarca más conocimientos que los meramente administrativos. Las funciones de la gestión empresarial, por lo tanto, son:

- **Planificación o planeación:** combina los recursos para nuevos proyectos.
- **Organización:** integración o coordinación de las actividades de trabajo junto con la agrupación de los recursos.
- **Dirección:** dirigir los niveles de comunicación y liderazgo hacia los objetivos.
- **Control:** mecanismos cuantificaditos para evaluar los resultados y mejorar el proceso.

Características de la gestión empresarial

- Búsqueda de innovaciones
- Gestión de la innovación de los proyectos de la empresa

- Gerencia de los proyectos planificados
- Desarrollo de productos y servicios según los recursos disponibles
- Dirección económica y financiera
- Aplicación tecnológica
- Control de calidad o mejora continua de la calidad
- Optimización de los procesos

Beneficios de la gestión empresarial

Sin ánimo de ser exhaustivos, puede decirse que algunos beneficios de la gestión empresarial son los siguientes:

- Una adecuada gestión empresarial tendrá muy en cuenta todo lo relativo a la información. Es decir, la forma en que se almacena y la forma en que pueda recuperarse, asegurándose de la eficacia de la respuesta, y de su rapidez. La estructuración de esta información debe ser de carácter sencillo ilógico. Además, puede ser conveniente una ordenación por proyectos. Puedes ampliar el contenido en la página Gestión de proyectos
- Una adecuada gestión empresarial es capaz de determinar, en cualquier momento, la forma en que una determinada decisión repercute en los costes de la empresa, proyecto producto. De esta manera puede ser determinado el diferencial de costes. Descubre cómo controlar los gastos de las empresas.

- Otro punto fuerte de la gestión empresarial es que facilita el contacto entre los miembros del equipo evitándose en pérdidas de tiempo y costes.

III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general:

HI: El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

Hipótesis específicas:

HE₁: La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

HE₂: La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

HE₃: La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

HE₄: La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

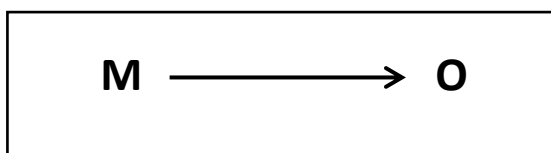
IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación:

En la presente investigación se va a aplicar el diseño de Investigación no experimental, transversal, descriptivo; ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables.

Esquema:

Se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de trabajo

O = Información relevante que recogemos de la muestra

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población.

La población de nuestra investigación está conformada por los dueños o administradores de las ferreterías formales y activas, que comercializan sus productos en el distrito de Tocache

TABLA N° 01

N° de empresas formales en el sector comercio, según división CIU, 2017

División CIU 4	Descripción de la división CIU	N° de MYPEs
4752	Venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados	35
Total		35

Fuente: SUNAT registro único de contribuyentes 2017

Elaboración: El investigador.

Por lo tanto nuestra población va a estar conformado por 35 empresas (Dueños o administradores de los negocios dedicados al rubro ferretero.

4.2.2 Muestra:

La muestra a utilizar es la muestra poblacional que estará representada por las: 35 MYPEs

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Proceso administrativo. (Variable independiente)	Es una secuencia continua e interrelacionada de cuatro elementos básicos o etapas que son la planificación, la organización, la dirección y el control, que se desarrollan para lograr un objetivo común a la organización y para el mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la organización	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de documentos de planificación Existencia de la Misión y visión.
		<ul style="list-style-type: none"> Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de organigramas Uso de documentos organizacionales.
		<ul style="list-style-type: none"> Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia y uso de técnicas motivacionales. Existencia y uso de programas de capacitación
		<ul style="list-style-type: none"> Control 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de documentos de control de mercaderías Existencia de documentos de consecución de resultados.
Gestión empresarial (variable dependiente)	Es una actividad empresarial que a través de ejecutivos como gerentes, supervisores, directores, consultores, etc. El objetivo primordial de la gestión empresarial es lograr la mayor productividad y esto nos conduce a mejorar el nivel de competitividad en nuestro sector de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de planificación Administración de recursos.
		<ul style="list-style-type: none"> Tareas 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Metas.
		<ul style="list-style-type: none"> Entorno empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> El entorno interno El entorno externo
		<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> Control de calidad.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.4.1 Técnica:

La técnica que se va a utilizar para la ejecución del presente proyecto de investigación será la encuesta:

“Método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía, 1998, p.120).

Esta encuesta será aplicada a nuestra muestra con la finalidad de recolectar datos de primera mano.

4.4.2 Instrumento:

El instrumento que vamos a emplear son los cuestionarios de encuesta auto administrados que contendrán una serie de preguntas con el fin de recabar datos que luego serán procesados para conseguir información relevante que cumplan con los objetivos de la presente investigación

4.5 Plan de análisis.

Ordenamiento y clasificación:

El ordenamiento, clasificación y procesamiento de los datos recogidos con nuestro instrumento, se van a presentar a través de cuadros y gráficos estadísticos.

Registro manual:

El registro manual de los datos recogidos se va a realizar utilizando la técnica del paloteo.

Proceso computarizado con SPSS

El procesamiento de los datos recabados se realizara utilizando el programa estadístico SPSS 22.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿Cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	GENERAL: Determinar cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	GENERAL: El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	El proceso administrativo. (Variable independiente)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de documentos de planificación Existencia de la Misión y visión.
				<ul style="list-style-type: none"> Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de organigramas Uso de documentos organizacionales.
				<ul style="list-style-type: none"> Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia y uso de técnicas motivacionales. Existencia y uso de programas de capacitación
				<ul style="list-style-type: none"> Control. 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de documentos de control de mercaderías Existencia de documentos de consecución de resultados.
ESPECÍFICOS: PE₁: ¿Cómo la Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	ESPECÍFICOS: OE1: Establecer cómo la Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	ESPECÍFICOS: HE1: La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	Gestión empresarial (variable dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> Recursos empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de planificación Administración de recursos.
				<ul style="list-style-type: none"> Tareas 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos. Metas.
				<ul style="list-style-type: none"> Entorno empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> El entorno interno El entorno externo
				<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> Control de calidad.
PE₂: ¿De qué manera la Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el distrito de Tocache – San Martín, 2019?	OE2: Describir de qué manera la Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	HE2: La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019			
PE₃: ¿De qué modo la Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	OE3: Señalar de qué modo la Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	HE3: La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019			
PE₄: ¿Cómo la Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	OE4: Determinar cómo la Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	HE4: La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019			

4.7 Principios Éticos.

4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección de las personas.-** La persona en cualquier investigación es el fin y no el medio, por lo que necesita algún grado de protección, que determinará el acuerdo de riesgo en el que incurra y la probabilidad de obtener un beneficio. En el campo de la investigación, en el que trabajamos con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implicará que las personas que son objeto de investigación participen voluntariamente en la investigación y tengan la información adecuada, sino que también implicará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, especialmente si se encuentran en una situación de vulnerabilidad especial.
- **Caridad y no maleficencia.-** Se debe garantizar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, reducir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable y ponderado y tomar las precauciones necesarias para que sus prejuicios y las limitaciones de sus habilidades y conocimientos no den lugar ni toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas involucradas en la

investigación el derecho a acceder a sus resultados. El investigador también está obligado a tratar a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados con la investigación por igual.

- **Integridad científica.**- La integridad o rectitud debe gobernar no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades docentes y su práctica profesional. La integridad del investigador es especialmente relevante cuando, según los estándares éticos de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios que pueden afectar a los involucrados en una investigación. Del mismo modo, debemos mantener la integridad científica al declarar conflictos de interés que afectan el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.**- En cada investigación, debe haber una manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; por medio de la calidad de las personas como sujetos de investigación o poseedores de los datos, consienten el uso de la información para los propósitos específicos del proyecto.

7.9.2. Buenas prácticas de los investigadores

- Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional con la sociedad. En particular, es el deber y la responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y difusión de su investigación implican para los participantes y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados a otras personas.
- Con respecto a las publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en errores éticos debido a las siguientes imprecisiones:
 - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b) Plagiar lo que publican otros autores en su totalidad o en parte.
 - c) Incluir como autor que no ha contribuido sustancialmente al diseño e implementación del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse de conformidad con los estándares APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de trabajos de investigación, se deben cumplir las disposiciones de las Regulaciones Institucionales de Propiedad Intelectual y otras regulaciones de orden público relacionadas con los derechos de autor.

- El investigador, si es necesario, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al llevar a cabo la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones que dañen la naturaleza y la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, confiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar un estricto cumplimiento de la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de la investigación realizada en un entorno de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural and, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades que participan en ella.
- El investigador debe mantener la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, debe garantizar el anonimato de los participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o los investigadores.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

Cuadro N° 01

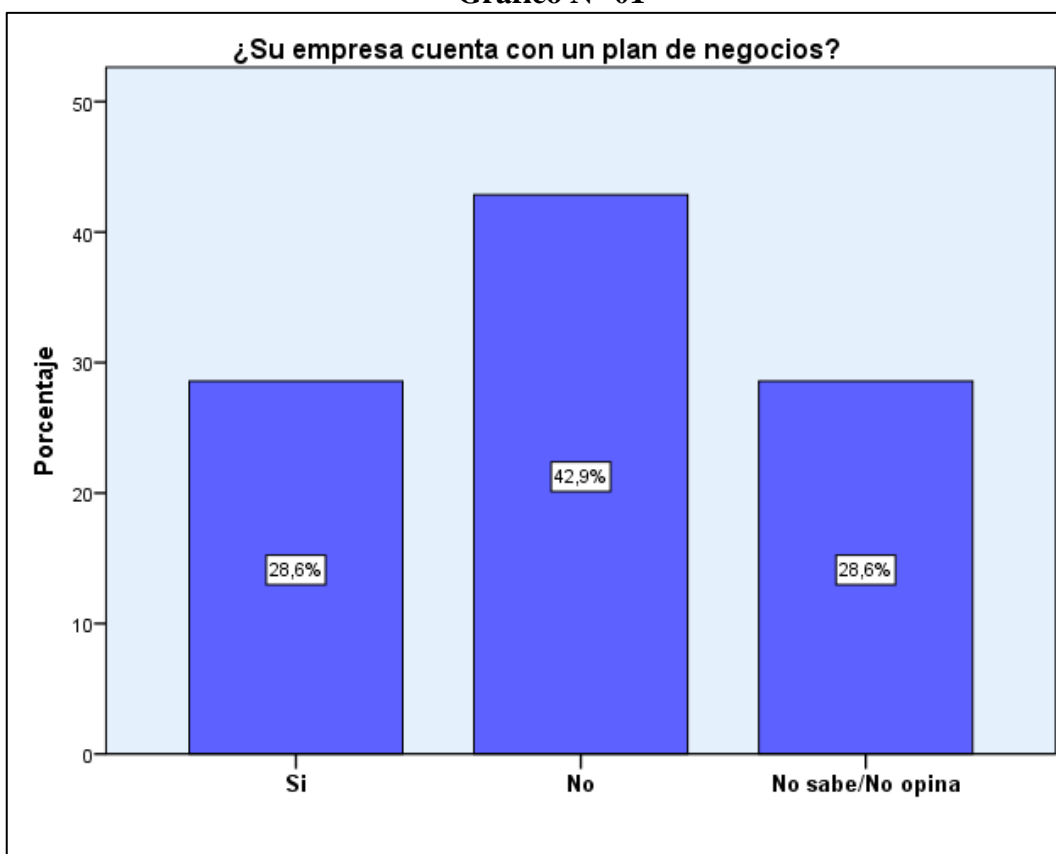
¿Su empresa cuenta con un plan de negocios?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	28,6	28,6	28,6
No	15	42,9	42,9	71,4
No sabe/No opina	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 01



Fuente: Cuadro N° 01

Elaboración: El investigador

Interpretación:

A la pregunta ¿Su empresa cuenta con un plan de negocios? Del total de encuestados 35 personas: el 28.6% (10 encuestados) afirmaron que su empresa si cuentas con un plan de negocios, el 42.9% (15 encuestados) afirmaron que su empresa no cuenta con un plan de negocios, y el 28.6% (10 encuestados) respondieron que en realidad no saben si la empresa cuenta con este documento o no.

Por tanto podemos observar que el porcentaje de empresas que no cuentan con un plan de negocios es alto 42.9%, y si a éste le sumamos el porcentaje de empresas que desconocen y por tanto no aplican en el plan de negocios sumaria un 71.5% que significaría que la gran mayoría de empresas no tiene un plan de negocios que se esté aplicando a la empresa.

Cuadro N° 02

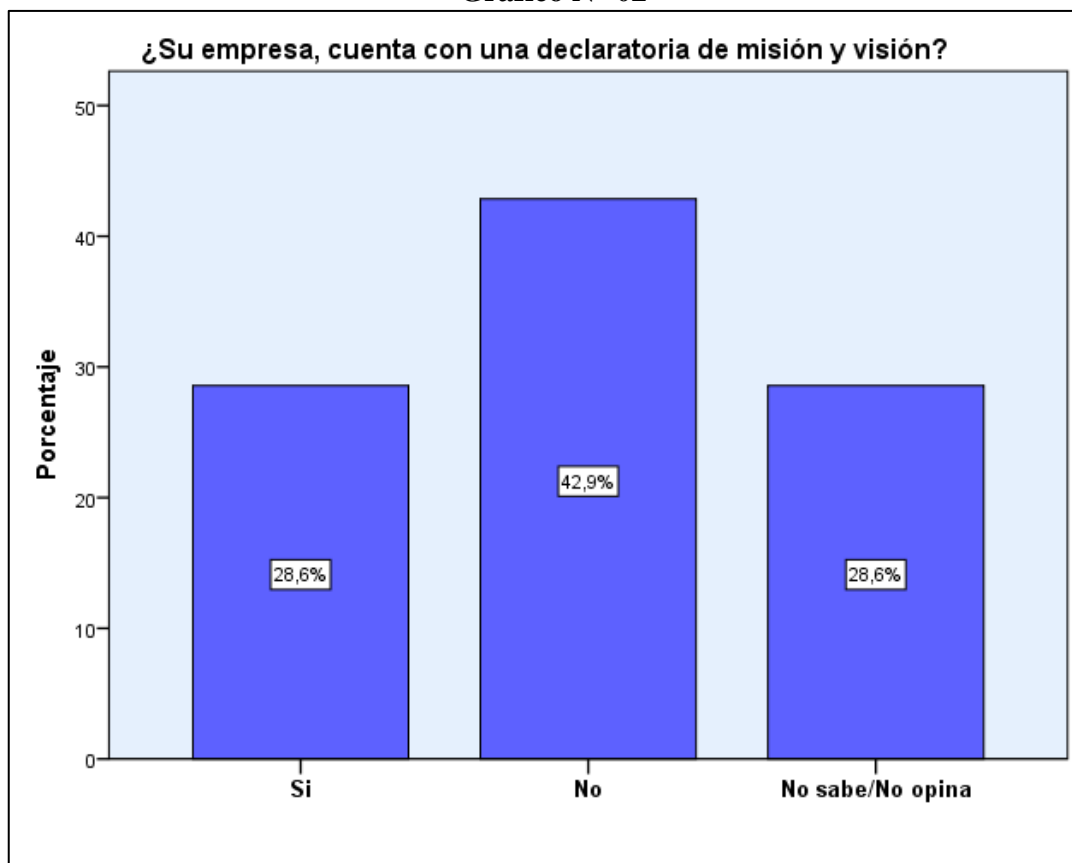
¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	28,6	28,6	28,6
No	15	42,9	42,9	71,4
No sabe/No opina	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 02



Fuente: Cuadro N° 02

Elaboración: El investigador

Interpretación:

A la pregunta ¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión?

Del total de encuestados 35 personas: el 28.6% (10 encuestado) respondieron que su

empresa si cuenta con una declaratoria de misión y visión, el 42.9% (15 encuestados) respondieron que su empresa no cuenta con la declaratoria de misión y visión, y el 28.6% (10 encuestados) desconocen si la empresa cuenta o no cuenta con la declaratoria de misión y visión.

Por lo tanto podemos afirmar que la gran mayoría de las empresas ferreteras carecen de una declaratoria de misión y visión, esto se evidencia con un porcentaje de 71.5% que manifestaron que carecen de ello y también que desconocen y es que existe esta declaratoria de misión y visión.

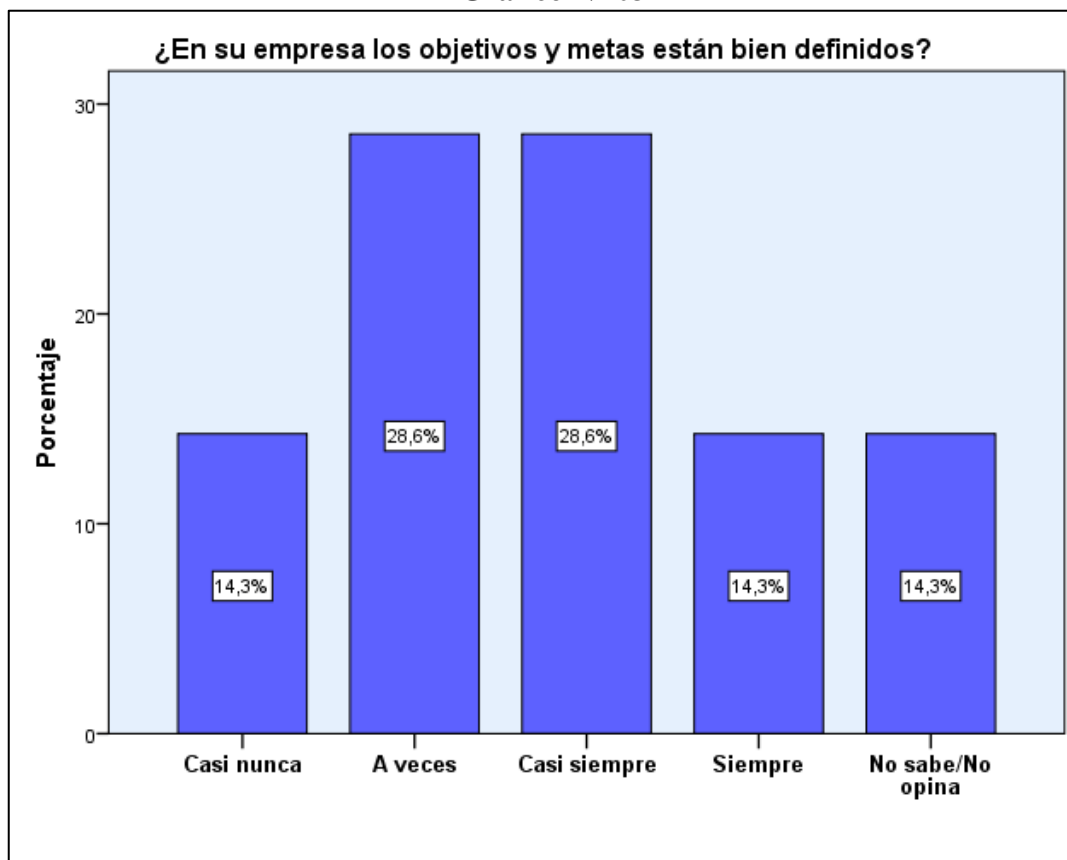
Cuadro N° 03

¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
A veces	10	28,6	28,6	42,9
Casi siempre	10	28,6	28,6	71,4
Siempre	5	14,3	14,3	85,7
No sabe/No opina	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico N° 03



Fuente: Cuadro N° 03
Elaboración: El investigador

Interpretación:

A la pregunta: ¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% (5 encuestados) respondieron que casi nunca los objetivos y metas están bien definidos, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que a veces los objetivos y metas están bien definidos, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que casi siempre los objetivos y metas están bien definidos, el 14.3% (5 encuestados) respondieron que siempre los objetivos y metas están bien definidos y un 14.3% (5 encuestados) afirmaron desconocer si la empresa tiene objetivos y metas están bien definidos

De estos resultados podemos decir que la empresa tiene objetivos y metas no tan claramente definidas ya que hay un gran porcentaje 28.6% que manifiesta que desconoce los objetivos y metas o que simplemente en raras ocasiones son planteadas

Cuadro N° 04

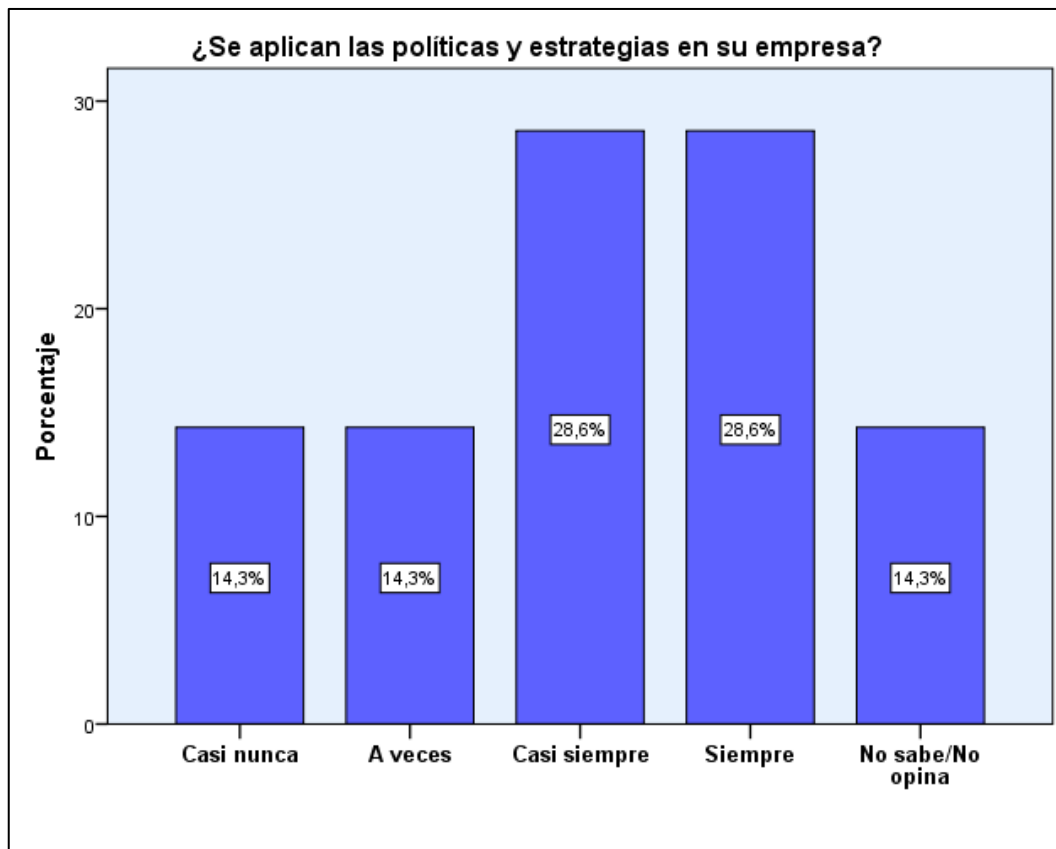
¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
A veces	5	14,3	14,3	28,6
Casi siempre	10	28,6	28,6	57,1
Siempre	10	28,6	28,6	85,7
No sabe/No opina	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 04



Fuente: Cuadro N° 04

Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta: ¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% (5 encuestados) respondieron que casi nunca se aplican las políticas y estrategias en su empresa, el 14.3% (5 encuestados) respondieron que a veces se aplican las políticas y estrategias en su empresa, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que casi siempre se aplican las políticas y estrategias en su empresa, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que siempre se aplican las políticas y estrategias en su empresa y un 14.3% (5 encuestados) manifestaron que desconocen la aplicación de las políticas y estrategias de la empresa.

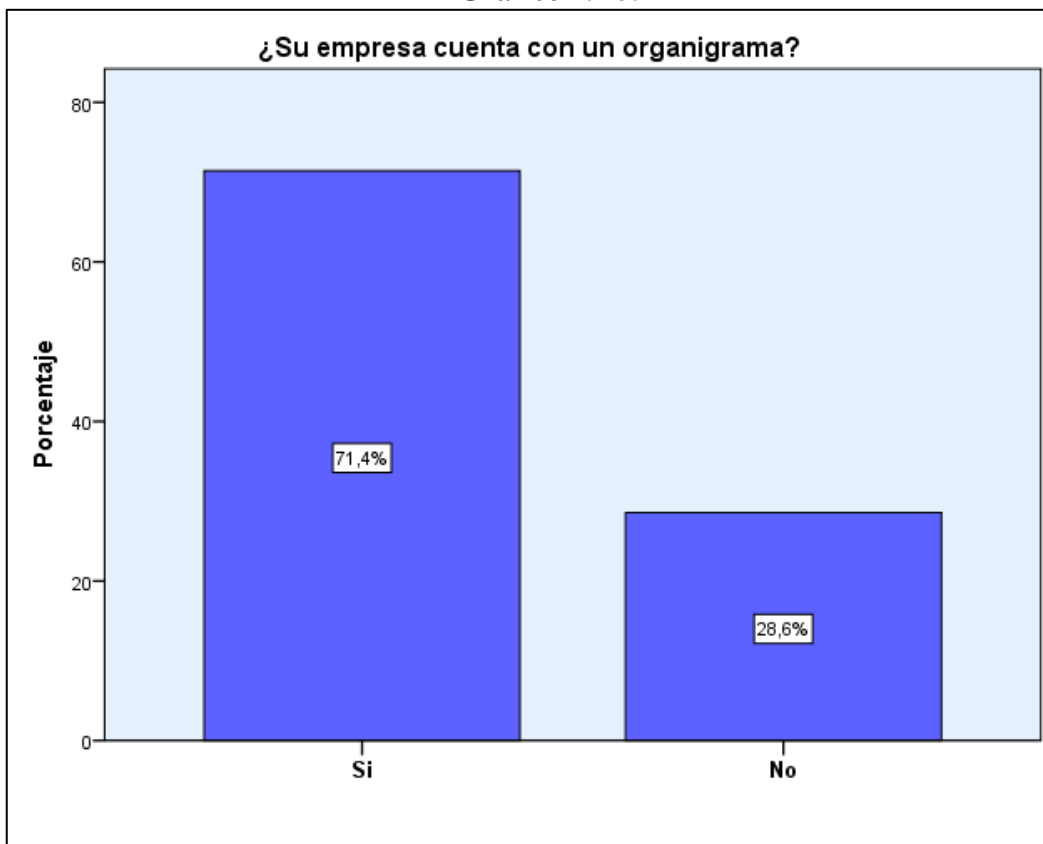
Por lo tanto podemos decir que hay un gran porcentaje que opina que en su organización se aplican políticas y estrategias representando el 71.5%, pero también existe un preocupante 28.5% que desconocen u opinan que casi nunca se aplican las políticas y estrategias en su empresa

Cuadro N° 05
¿Su empresa cuenta con un organigrama?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	25	71,4	71,4	71,4
No	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta
 Elaboración: El investigador

Gráfico N° 05



Fuente: Cuadro N° 05
 Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta ¿Su empresa cuenta con un organigrama? Del total de encuestados 35 personas: el 71.4% (25 encuestados) respondieron que sí, su empresa

cuenta con un organigrama, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que no, su empresas no cuenta con un organigrama.

De estos resultados podemos afirmar que si bien hay alto porcentaje de empresas que se organizan estructuralmente con un organigrama 71.4%, existe un preocupante 28.6% que no cuentan con esta herramienta de organización.

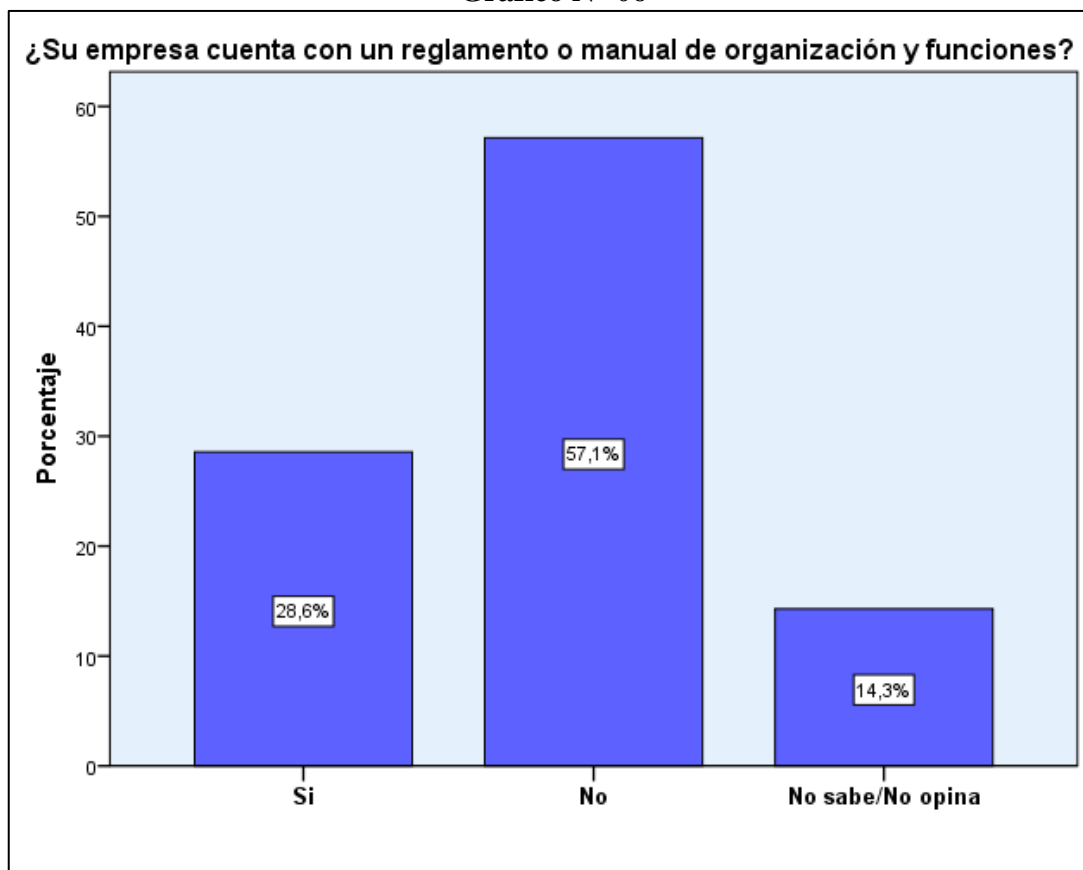
Cuadro N° 06

¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	28,6	28,6	28,6
No	20	57,1	57,1	85,7
No sabe/No opina	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico N° 06



Fuente: Cuadro N° 06
Elaboración: El investigador

Interpretación.

A la pregunta: ¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones? Del total de encuestados 35 personas: el 28.6% (10 encuestados) respondieron que sí, su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones, el 57.1% (20 encuestados) respondieron que su empresa no cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones y el 14.3% (5 encuestados) respondieron que desconocían de estos documentos.

Por tanto podemos decir que la gran mayoría el 71.4% de las empresas no aplican en su gestión el reglamento o manual de organización y funciones

Cuadro N° 07

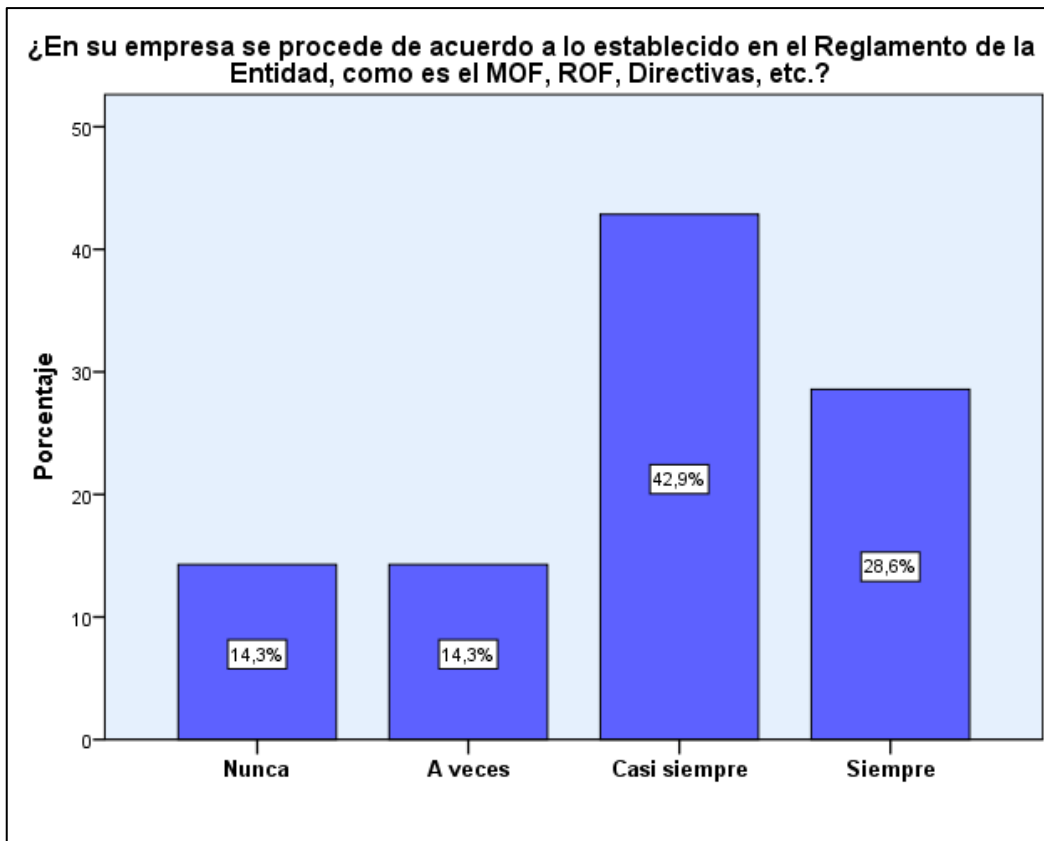
¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
A veces	5	14,3	14,3	28,6
Casi siempre	15	42,9	42,9	71,4
Siempre	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 07



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: El investigador

Interpretación

Al preguntar: ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% respondieron que nunca su empresa procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, el 14.3% respondieron que a veces su empresa procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, el 42.9% respondieron que casi siempre su empresa procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas y el 28.6% respondieron que siempre su empresa procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas.

Cuadro N° 08

¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?

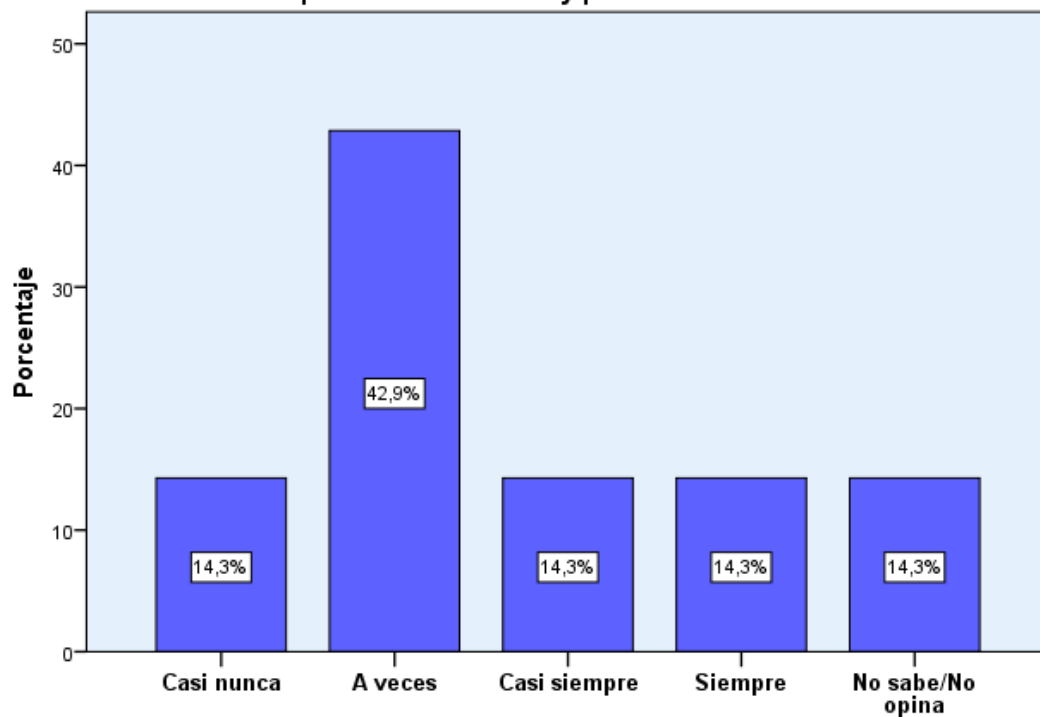
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
A veces	15	42,9	42,9	57,1
Casi siempre	5	14,3	14,3	71,4
Siempre	5	14,3	14,3	85,7
No sabe/No opina	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 08

¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?



Fuente: Cuadro N° 08

Elaboración: El investigador

Interpretación

Al consultarles: ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% (5 encuestados) respondió que casi nunca la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales, el 42.9% (15 encuestados) respondió que a veces la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales, el 14.3% (5 encuestados) respondió que casi siempre la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales, el 14.3% (5 encuestados) respondió que siempre la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales y el 14.3% (5 encuestados) respondieron que no sabían en realidad si la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales.

Por lo tanto podemos decir que existe la idea mayoritaria de que en la empresa la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales esto se puede evidenciar en el 71.5% de personas que respondieron que piensan, que a veces y siempre se da de esta manera.

Cuadro N° 09

¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?

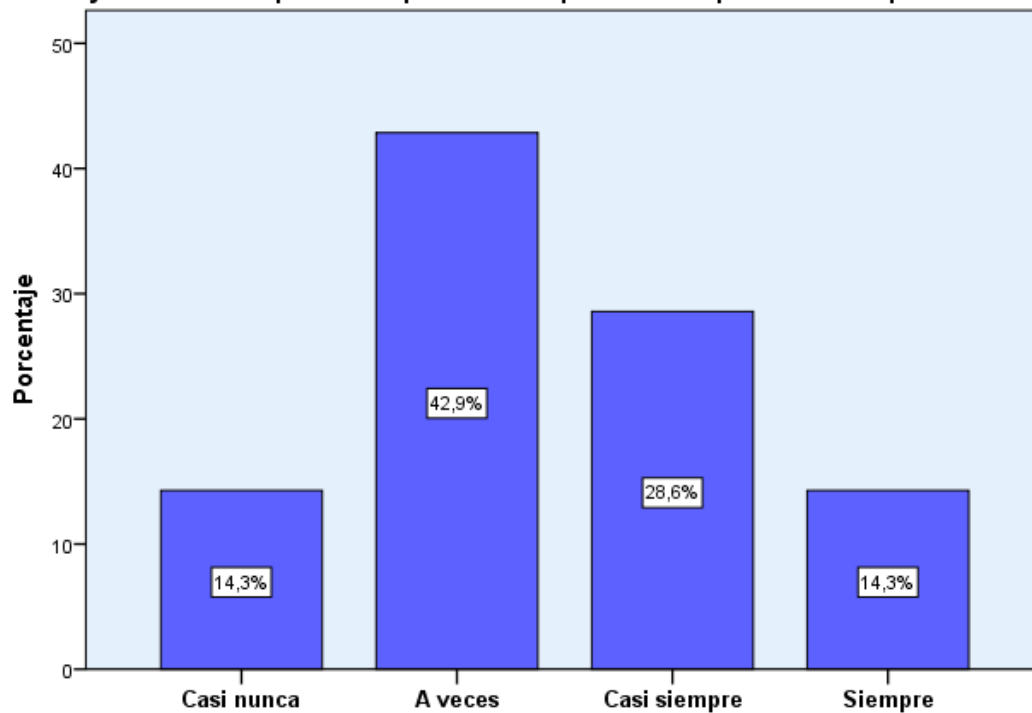
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
A veces	15	42,9	42,9	57,1
Casi siempre	10	28,6	28,6	85,7
Siempre	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 09

¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: El investigador

Interpretación.

A la pregunta ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% (5 encuestados) respondieron que casi nunca las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal, el 42.9% (15 encuestados) respondieron que a veces las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que casi siempre las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal y el 14.3% (5 encuestados) respondieron que siempre las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal.

Por tanto podemos concluir que existe un alto porcentaje que percibe que en la empresa las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal esto está representado por un 85.8% de encuestados.

Cuadro N° 10

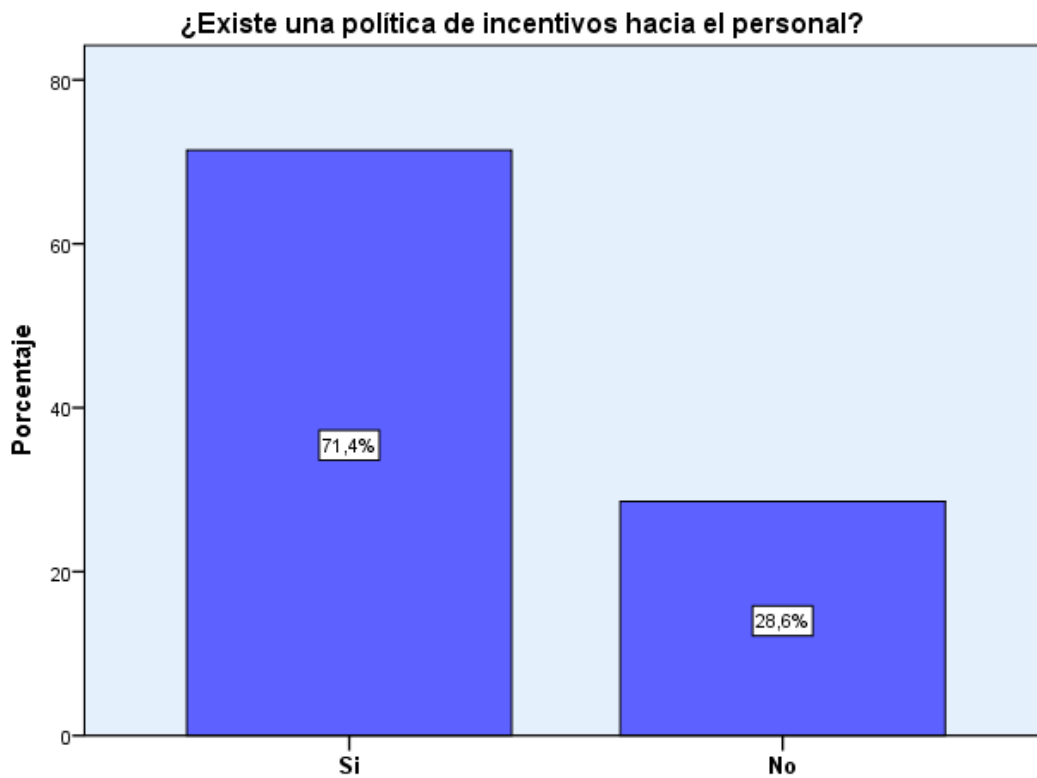
¿Existe una política de incentivos hacia el personal?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	25	71,4	71,4	71,4
No	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 10



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta ¿Existe una política de incentivos hacia el personal? Del total de encuestados 35 personas: el 71.4% (25 encuestados) respondieron que si existe una política de incentivos hacia el personal y el 28.6% (10 encuestados) respondieron que no existe una política de incentivos hacia el personal.

Por tanto tenemos un gran porcentaje de personas que creen que en la empresa si existen una política de incentivos hacia el personal y esto esta representado por el 71.4%

Cuadro N° 11

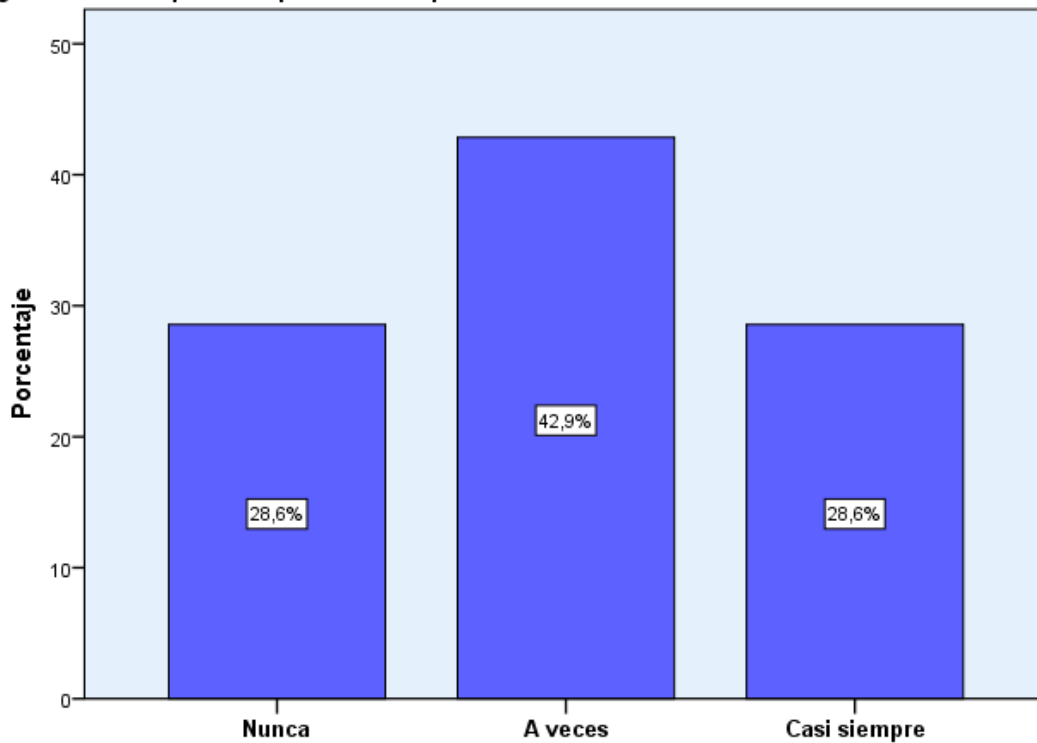
¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	28,6	28,6	28,6
A veces	15	42,9	42,9	71,4
Casi siempre	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta
Elaboración: El investigador

Gráfico N° 11

¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?



Fuente: Cuadro N° 11
Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta ¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz? Del total de encuestados 35 personas: el 28.6% (10 encuestados) respondieron que nunca la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz, el 42.9% (15 encuestados) respondieron que a veces la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz y el 28.6% (10 encuestados) respondieron que casi siempre la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz.

De los resultados obtenidos, podemos decir que la gran mayoría de las personas creen que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz esto se demuestra con un porcentaje acumulado de 71.5% que respondieron que creían que a veces y casi siempre la capacitación que se les brinda a los colaboradores era eficaz

Cuadro N° 12

¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?

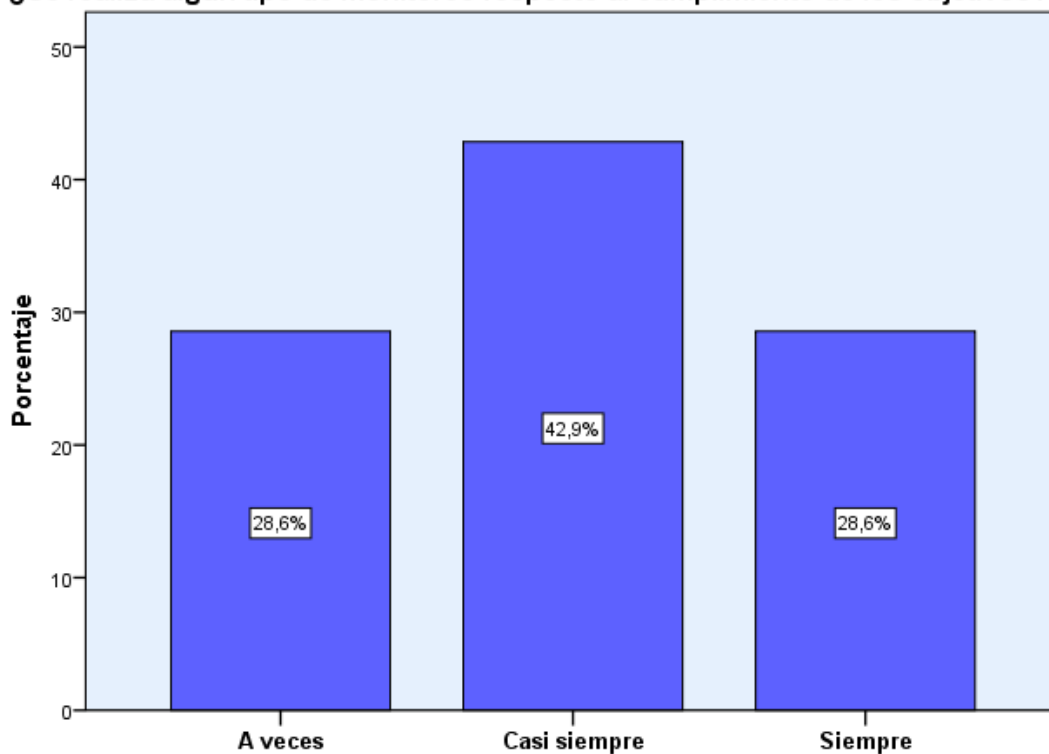
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	28,6	28,6	28,6
Casi siempre	15	42,9	42,9	71,4
Siempre	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 12

¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos? Del total de encuestados 35 personas: el 28.6% (10 encuestados) respondieron que a veces realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos, el 42.9% (15 encuestados) respondieron que casi siempre se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos, y el 28.6% (10 encuestados) respondieron que siempre se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos.

De los resultados obtenidos, podemos decir que la gran mayoría de encuestados afirman que casi siempre o siempre se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos esto se representa con un 71.5%

Cuadro N° 13

¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías?

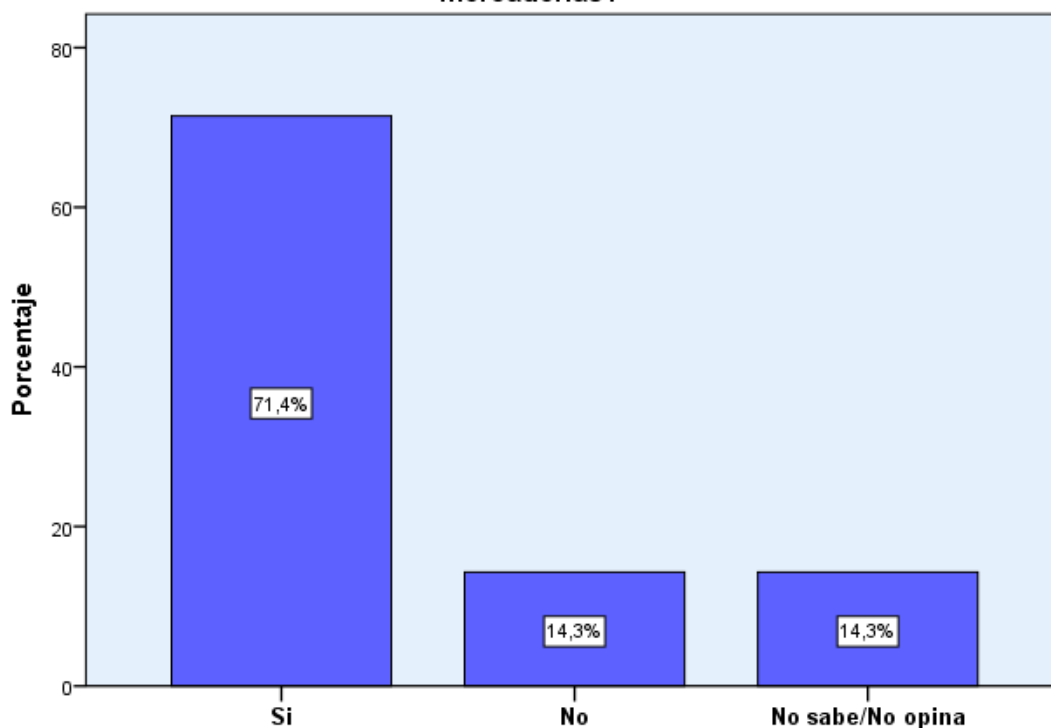
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	25	71,4	71,4	71,4
No	5	14,3	14,3	85,7
No sabe/No opina	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 13

¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías?



Fuente: Cuadro N° 13

Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta ¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías? Del total de encuestados 35 personas: el 71.4% (25 encuestados) respondieron que si existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías, el 14.3% (5 encuestados) respondieron que no existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías y el 14.3% (5 encuestados) respondieron que desconocían que existan documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías.

De los resultados podemos concluir que la gran mayoría de empresas ferreteras cuanta con la aplicación de documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías esto se puede visualizar a través del 71.4% de encuestados.

Cuadro N° 14

¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?

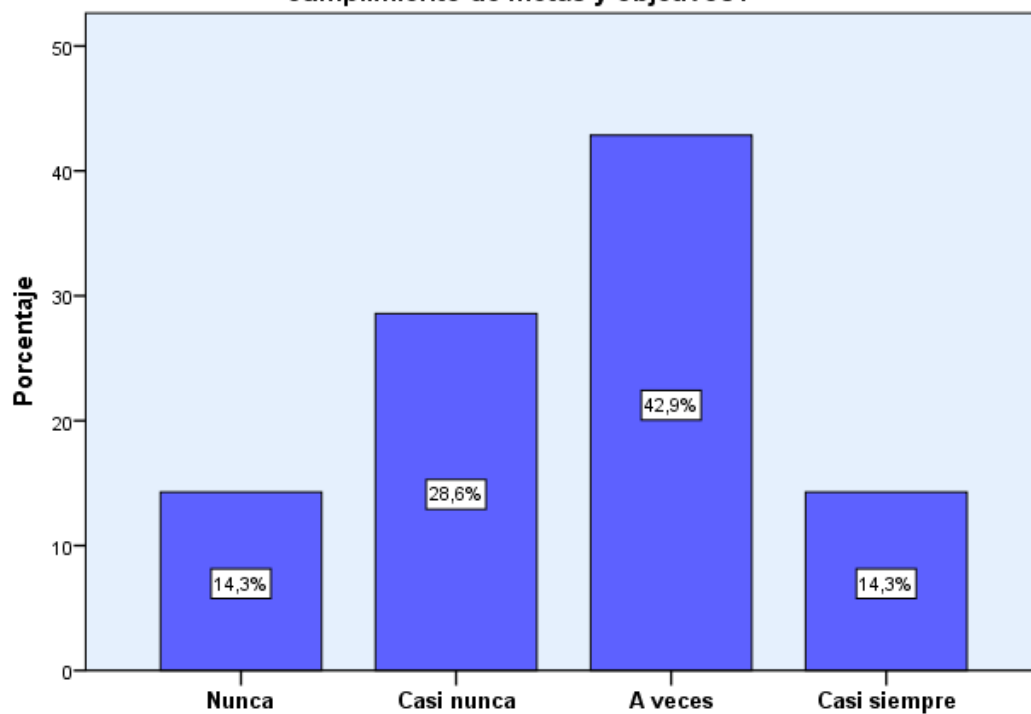
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	10	28,6	28,6	42,9
A veces	15	42,9	42,9	85,7
Casi siempre	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 14

¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: El investigador

Interpretación

A la pregunta ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% (5 encuestados) respondieron que nunca se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos, el 28.6% (10 encuestados) respondieron que casi nunca se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos, el 42.9% (15 encuestados) respondieron que a veces se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos y el 14.3% (5 encuestados) respondieron que casi siempre se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos.

De los resultados obtenidos, podemos mencionar que existe un alto porcentaje de personas que afirman que se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos esto está representado por el 57.2%, pero también existe un alto porcentaje que no opina de esta misma manera ellos creen que casi nunca o nunca se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos y esto se representa con un preocupante 42.9%.

Cuadro N° 15

¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?

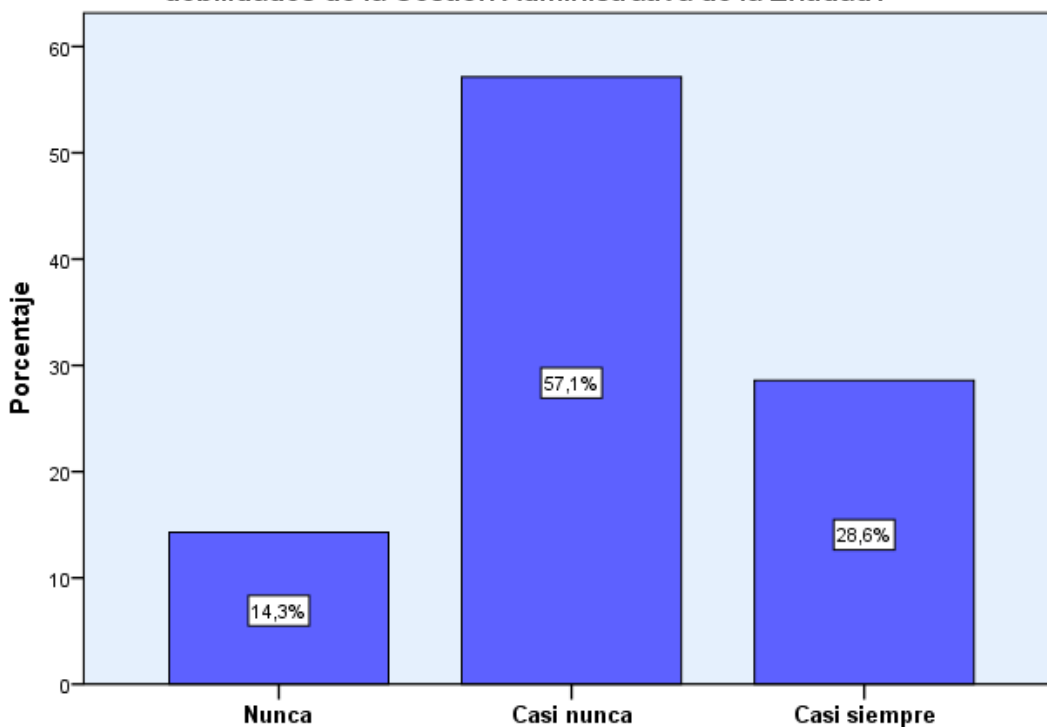
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	20	57,1	57,1	71,4
Casi siempre	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 15

¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?



Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Interpretación

Al consultarles a cerca de: ¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad? Del total de encuestados 35 personas: el 14.3% respondieron que nunca se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad, el 57.1% respondieron que casi nunca se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad y 28.6% respondieron que casi siempre se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad

Por lo tanto podemos decir que existe un alto porcentaje de empresas ferreteras que casi nunca o nunca realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad esto se evidencia a través de un porcentaje de 71.4%.

5.2 Análisis de resultados.

5.2.1 Prueba de Hipótesis:

5.2.1.1 Hipótesis general

El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

Ho = Hipótesis Nula

El Proceso Administrativo no influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

HG= Hipótesis Alterna

El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

Tabla N° 02

Prueba de Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,500 ^a	7	,000
Razón de verosimilitud	47,804	7	,000
Asociación lineal por lineal	23,141	1	,000
N de casos válidos	35		

Fuente: Cuestionario de encuesta
Elaboración: El investigador

Interpretación

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado a Chi Cuadrado da 0.000, es decir, menor a 0.05, por lo tanto se niega la hipótesis nula que dice que El Proceso Administrativo no influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019 y se afirma que El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

5.2.1.2 Hipótesis Específica N°01

La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

H₀ = Hipótesis Nula:

La Etapa de Planificación no influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

H₁ = Hipótesis Alterna

La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

Tabla N° 03

La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Su empresa cuenta con un plan de negocios? * ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?	0,000
¿Su empresa cuenta con un plan de negocios? * ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	0,000
¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión? * ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	0,000
¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión? * ¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?	0,000
¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos? * ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?	0,000
¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos? * ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	0,000
¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos? * ¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?	0,000

Interpretación.

Dado que, el valor calculado para las variables de la etapa de planificación, la prueba Chi – cuadrado de Pearson, es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Este análisis demuestra que la planificación, tiene una alta relación con Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

5.2.1.3 Hipótesis Específica N°02

La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

H_0 = Hipótesis Nula:

La Etapa de Organización no influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

H_2 = Hipótesis Alterna

La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

Tabla N° 04

La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa? * ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	0,000
¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa? * ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	0,000
¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa? * ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	0,000
¿Su empresa cuenta con un organigrama? * ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	0,000
¿Su empresa cuenta con un organigrama? * ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	0,000
¿Su empresa cuenta con un organigrama? * ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	0,000
¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones? * ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	0,000
¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones? * ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	0,000

¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones? * ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	0,000
--	-------

Interpretación. Dado que, el valor calculado para las variables de la etapa de organización, y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H2.

Este análisis demuestra que la organización, influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache.

5.2.1.4 Hipótesis Específica N°03

La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

Ho = Hipótesis Nula:

La Etapa de Dirección no influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

H3= Hipótesis Alterna

La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

Tabla N° 05

La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Existe una política de incentivos hacia el personal? * ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	0,000
¿Existe una política de incentivos hacia el personal? * ¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?	0,000
¿Existe una política de incentivos hacia el personal? * ¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?	0,000

Interpretación. Dado que, el valor calculado para las variables de la etapa de dirección y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H3.

Este análisis demuestra que etapa de dirección, influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

5.2.1.5 Hipótesis Específica N°04

La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019

Ho = Hipótesis Nula:

La Etapa de Control no influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

H₄= Hipótesis Alterna

La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

Tabla N° 06

La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías? * ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	0,000
¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías? * ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?	0,000
¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías? * ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	0,000

Interpretación. Dado que, el valor calculado para las variables de la etapa de control y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H4.

Este análisis demuestra que etapa de control, influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache

5.2.2. Discusión de resultados:

- a) En la investigación titulada: “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega 2010-2013” realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, por Silvia Elena Flores Orozco, en el año 2015, para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial; en el cual llegó a la siguiente conclusión:

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Estas conclusiones son muy parecidas a las nuestras en las que existe solo un 50% de empresas ferreteras que aplican el proceso administrativo para la gestión de sus negocios.

- b) En la investigación titulada: “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración año 2015” realizada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, por Vanessa Xiomara Otacoma Asencio, en el año 2015, para optar por el título de contadora pública autorizada; en la que llego a la siguiente conclusión:

Del presente estudio se desglosa una serie de conclusiones que conlleva a entender como muchos almacenes van creciendo de una manera empírica y rústica, comprendiendo que con la modernización en el siglo XXI se necesita llevar las riendas del negocio de una manera técnica y práctica para tener un mejor desenvolvimiento hacia sus clientes y al crecimiento como entidad.

Esta conclusión es similar a la nuestra donde se denota que las empresas ferreteras o Mypes ferreteras del distrito de Tocache trabajan de una manera empírica.

- c) En la investigación titulada: “Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo – Perú, por Edwin José Araujo Valentín, en el año 2017, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Se llega a la conclusión de que en el Proceso Administrativo, el 52,7% de los encuestados afirman que el proceso administrativo se manifiesta en un nivel insuficiente, el 26,4% ha referido que está en un nivel eficaz y el 20,9% de los informantes manifiestan que existe

un proceso administrativo en un nivel ineficaz, por lo que se concluye que el nivel del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2017, es insuficiente, sin embargo es importante señalar que este resultado tiene una tendencia eficaz.

En comparación a esta investigación, en nuestro caso el porcentaje de empresas que aplican el proceso administrativo en torno al 50%.

- d) En la investigación titulada: "Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L", realizada en la Universidad Ricardo Palma – Perú, por Sara Edita Chalco Añaños, en el año 2015, para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería Industrial con Mención en Planeamiento y Gestión Empresarial; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Una empresa que aplique las "5 S": produce con menos defectos, cumple mejor los plazos, es más segura, es más productiva, y es más motivante para el trabajador.

En cuanto a esta investigación en realidad no podemos afirmar o negar, ya que la direccionalidad de nuestra investigación no fue plantear un plan experimental, tan solo sacar a la luz la aplicación o no, del proceso administrativo, y como este afecta la gestión empresarial de las MYPEs ferreteras del distrito de Tocache.

VI CONCLUSIONES

1. Se ha probado nuestra hipótesis general que afirmaba que El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache, se concluye esto en base a las respuestas que si bien es cierto en las empresas ferreteras del distrito de Tocache no se aplica en un 100% el proceso administrativo pero esta aplicación parcial influye en la gestión empresarial de estas empresas.
2. En cuanto a la etapa de planificación, ésta se aplica de manera muy baja en las empresas ferreteras del distrito de Tocache, lo cual se evidencia en la gestión de la empresa: que si bien cumple con un correcto monitoreo de objetivos (71.5% casi siempre y siempre), sin embargo no se dan a conocer adecuadamente los resultados y debilidades de la gestión (28.6% casi siempre), no se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos (57.2% a veces o casi siempre)
3. En cuanto a la etapa de organización, esta se aplica de manera parcial, y estas afectan de la siguiente manera a la gestión empresarial: 71.5% de encuestados creen que la empresa procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, el 28.6% de personas piensan que casi siempre o siempre la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales, el 42.9% opinan que casi siempre, o siempre las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal
4. En cuanto a la etapa de dirección, esta se aplica de manera positiva, y estas afectan de la siguiente manera a la gestión empresarial: el 71.5% que

respondieron que creían que a veces y casi siempre la capacitación que se les brinda a los colaboradores era eficaz, el 57.2% afirman que se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos.

5. En cuanto a la etapa de Control, esta se da de manera positiva y se refleja de la siguiente manera a la gestión empresarial: 71.4% de empresas ferreteras cuenta con la aplicación de documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

1. Las empresas deberían de capacitarse mejor y buscar asesoría especializada para implementar el proceso administrativo, y de esta manera mejorar los resultados de la gestión.
2. Con respecto a la etapa de planificación, se debería de contar con: el plan estratégico, el plan táctico y el plan operativo y también con los planes de comercialización y marketing.
3. Con respecto a la etapa de organización, se deberá redactar de manera adecuada, documentos tales como: El organigrama estructural y funcional, el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento de Organización y funciones (ROF), para especificar adecuadamente las tareas, funciones y responsabilidades de cada cargo o puesto de trabajo.
4. Con respecto a la etapa de Dirección, si bien su aplicación es positiva, se requiere desarrollar a través de capacitaciones, habilidades directivas como: el liderazgo, la comunicación efectiva y saber utilizar la motivación.
5. Con respecto a la etapa de Control, que se aplica de manera positiva; sin embargo se debería implementar procesos de control direccionados a la comparación de las metas con los resultados reales en todas las áreas de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arena, J. A. (1990). *Antecedente Administración. En J. A. Arena, El Proceso Administrativo*, México, Diana, S.A.
- Carroll, L. (2011). *Importancia de la Planeación*. México: Interamericana S.A de C.V
- Chaparro. (10 de 2010). Recuperado de: www.buenastareas.com/ensayo/La_investigación_De_Campo/923298.html.
- Chiavenato, I. (2012). Recuperado de: jolenaka08.blogspot.com/2012/03/elementos-del-procesoadministrativo.html.
- Covery, S. (2011). *Imagen del directivo y comunicación*, Mexico, INTERAMERICANA S.A.
- David, F. R. (2008). *Administración estratégica*, México: Pearson Educación.
- Rodríguez S. H, (2012) *Fundamentos de gestión empresarial*, México, Ed Mexicana.
- Fuentes, D. (8 de Junio de 2012). monografias.com. Recuperado de www.monografias.com/trabajo96/reglamento-interno/reglamento-interno.shtml
- García, T. (2012). *Diccionario Enciclopédico Larousse*. México, EDICIONES LAROUSE, S.A.
- Hernández Sampieri, R. (2004). *Metodología de la investigación*. Cuba, Ed. Félix Varela
- Sánchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (1998). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Mantaro.

Hernández, S. (2011). *Fundamentos de gestión Empresarial*, México: INTERAMERICANA C.V.

Koontz, H. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México, Ed Mexicana.

Malhotra, N. K. (2008) *Investigación de Mercado*, México: Pearson Educación.

Martínez, A. P. (2012) *Gestión Empresarial*. México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Rodríguez, S. H. (2011). *Fundamentos de Gestión empresarial*. México: Mexicana.

Vásquez, D. (Abril de 2001). monografias.com. Recuperado el de www.monografias.com/trabajos76/organigrama.manual.organizaciones/organigramamanual-organizaciones-funcione

ANEXO



Anexo 1: Cuestionario

Agradeciendo de antemano su inapreciable colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar a cerca de la utilización y aplicación del proceso administrativos en las actividades de gestión empresarial de su establecimiento. Nuestra principal meta es mejorar los procesos administrativos y desarrollar la competitividad de las empresas del rubro ferretero, para tal efecto sírvase responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿Su empresa cuenta con un plan de negocios?

- Si
- No
- No sabe/No opina

2. ¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión?

- Si
- No
- No sabe/No opina

3. ¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos?

- Nunca,
- Casi nunca
- A veces,
- Casi siempre
- Siempre
- No sabe/No opina

4. ¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
- No sabe/No opina

- 5. ¿Su empresa cuenta con un organigrama?**
- Si
 - No
 - No sabe/No opina
- 6. ¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones?**
- Si
 - No
 - No sabe/No opina
- 7. ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?**
- Nunca,
 - Casi nunca
 - A veces,
 - Casi siempre
 - Siempre
 - No sabe/No opina
- 8. ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?**
- Nunca,
 - Casi nunca
 - A veces,
 - Casi siempre
 - Siempre
 - No sabe/No opina
- 9. ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?**
- Nunca,
 - Casi nunca
 - A veces,
 - Casi siempre
 - Siempre
 - No sabe/No opina
- 10. ¿Existe una política de incentivos hacia el personal?**
- Si
 - No
 - No sabe/No opina

11. ¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?

- Nunca,
- Casi nunca
- A veces,
- Casi siempre
- Siempre
- No sabe/No opina

12. ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?

- Nunca,
- Casi nunca
- A veces,
- Casi siempre
- Siempre
- No sabe/No opina

13. ¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías?

- Si
- No
- No sabe/No opina

14. ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?

- Nunca,
- Casi nunca
- A veces,
- Casi siempre
- Siempre
- No sabe/No opina

15. ¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?

- Nunca,
- Casi nunca
- A veces,
- Casi siempre
- Siempre
- No sabe/No opina

MUCHAS GRACIAS

Anexo N° 02

Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Alfa de Cronbach -Estadísticas de elemento

Validación de Preguntas	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Su empresa cuenta con un plan de negocios?	2,00	,767	35
2. ¿Su empresa, cuenta con una declaratoria de misión y visión?	2,00	,767	35
3. ¿En su empresa los objetivos y metas están bien definidos?	3,86	1,264	35
4. ¿Se aplican las políticas y estrategias en su empresa?	4,14	1,264	35
5. ¿Su empresa cuenta con un organigrama?	1,29	,458	35
6. ¿Su empresa cuenta con un reglamento o manual de organización y funciones?	1,86	,648	35
7. ¿En su empresa se procede de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Entidad, como es el MOF, ROF, Directivas, etc.?	3,71	1,296	35
8. ¿Cree usted que la asignación de cargos o funciones se da de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales?	3,71	1,296	35
9. ¿Cree usted que las acciones de los trabajadores están de acuerdo al Código de ética y/o conducta que forma parte de las políticas de prácticas del personal?	3,43	,917	35
10. ¿Existe una política de incentivos hacia el personal?	1,29	,458	35
11. ¿Cree usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es eficaz?	2,71	1,178	35
12. ¿Se realiza algún tipo de monitoreo respecto al cumplimiento de los objetivos?	4,00	,767	35
13. ¿Existen documentos de control establecidos para monitorear el inventario de mercaderías?	1,43	,739	35

14. ¿Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?	2,57	,917	35
15. ¿Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa de la Entidad?	2,43	1,065	35

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,911	,943	15

Interpretación:

Como 0.911 es > que 0.80 (mínimo aceptable), entonces el instrumento se califica como muy satisfactorio y por lo tanto pasa la prueba de confiabilidad y puede ser aplicado

ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿Cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	GENERAL: Determinar cómo el Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	GENERAL: El Proceso Administrativo influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	El proceso administrativo. (Variable independiente)	• Planificación	- Uso de documentos de planificación - Existencia de la Misión y visión.
ESPECÍFICOS: PE₁: ¿Cómo la Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	ESPECÍFICOS: OE1: Establecer cómo la Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	ESPECÍFICOS: HE1: La Etapa de Planificación influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019		• Organización.	- Existencia de organigramas - Uso de documentos organizacionales.
				• Dirección.	- Existencia y uso de técnicas motivacionales. - Existencia y uso de programas de capacitación
				• Control.	- Existencia de documentos de control de mercaderías - Existencia de documentos de consecución de resultados.
PE₂: ¿De qué manera la Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el distrito de Tocache – San Martín, 2019?	OE2: Describir de qué manera la Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	HE2: La Etapa de Organización influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	Gestión empresarial (variable dependiente)	• Recursos empresariales.	- Sistema de planificación - Administración de recursos.
PE₃: ¿De qué modo la Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	OE3: Señalar de qué modo la Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	HE3: La Etapa de Dirección influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019		• Tareas	- Objetivos. - Metas.
				• Entorno empresarial	- El entorno interno - El entorno externo
PE₄: ¿Cómo la Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019?	OE4: Determinar cómo la Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019	HE4: La Etapa de Control influye en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019		• Retroalimentación	- Control de calidad.

ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huánuco, 25 de noviembre 2019

CARTA N°001-2019-MMCP

Señor:.....

Representante.....

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, egresados de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , me encuentro realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

“El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martín, 2019”

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Martha Marleny Cruz Palacios