

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA  
EMPRESA JC STOCK S.A.C. – AREQUIPA**

Tesis presentada por la Bachiller:  
**Gutierrez Bolaños, Katherine Alexa**

Para obtener el Título profesional de:  
**Licenciada en Administración de Empresas**

**Asesor:**

**Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo**

**Arequipa – Perú**

**2021**

## DICTAMEN APROBATORIO

UCSM-ERP

### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 19 de Septiembre del 2021

**Dictamen: 003557-C-EPAE-2021**

Visto el borrador del expediente 003557, presentado por:

**2015240462 - GUTIERREZ BOLAÑOS KATHERINE ALEXA**

Titulado:

**PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA JC STOCK S.A.C. . ?  
AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0238 - VERA BALLON ERNESTO LUIS  
DICTAMINADOR**



**1047 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID  
DICTAMINADOR**

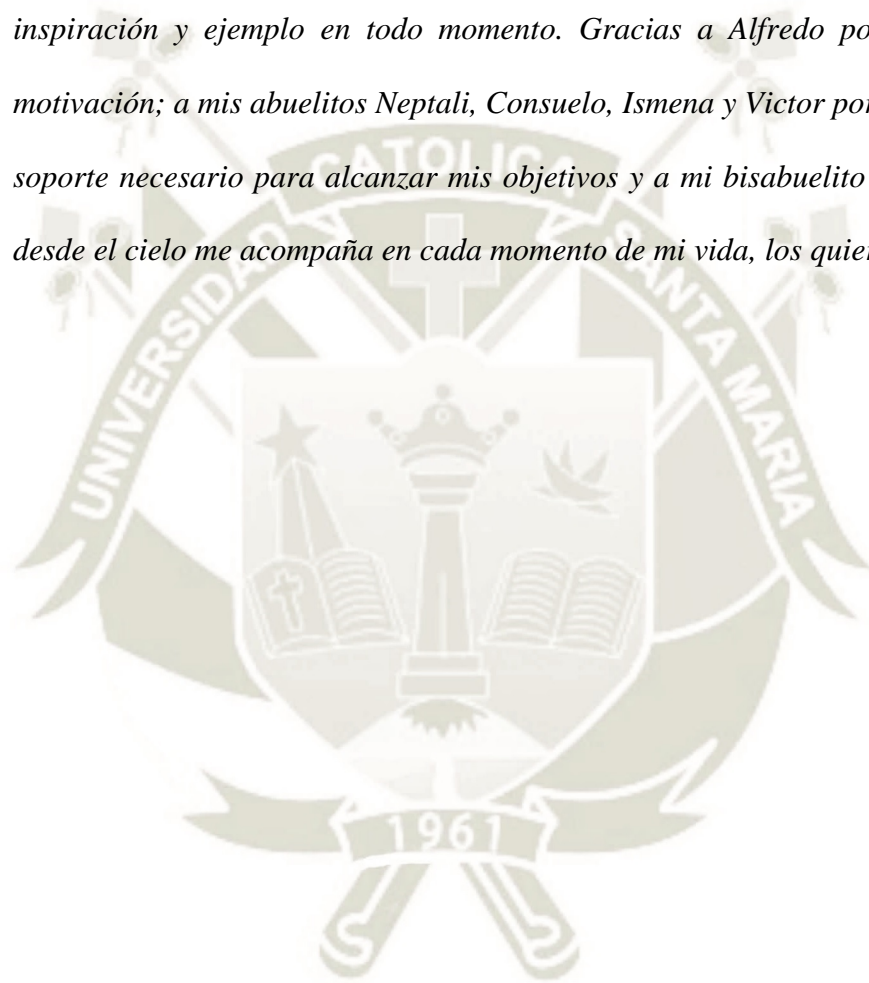


**2587 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO  
DICTAMINADOR**

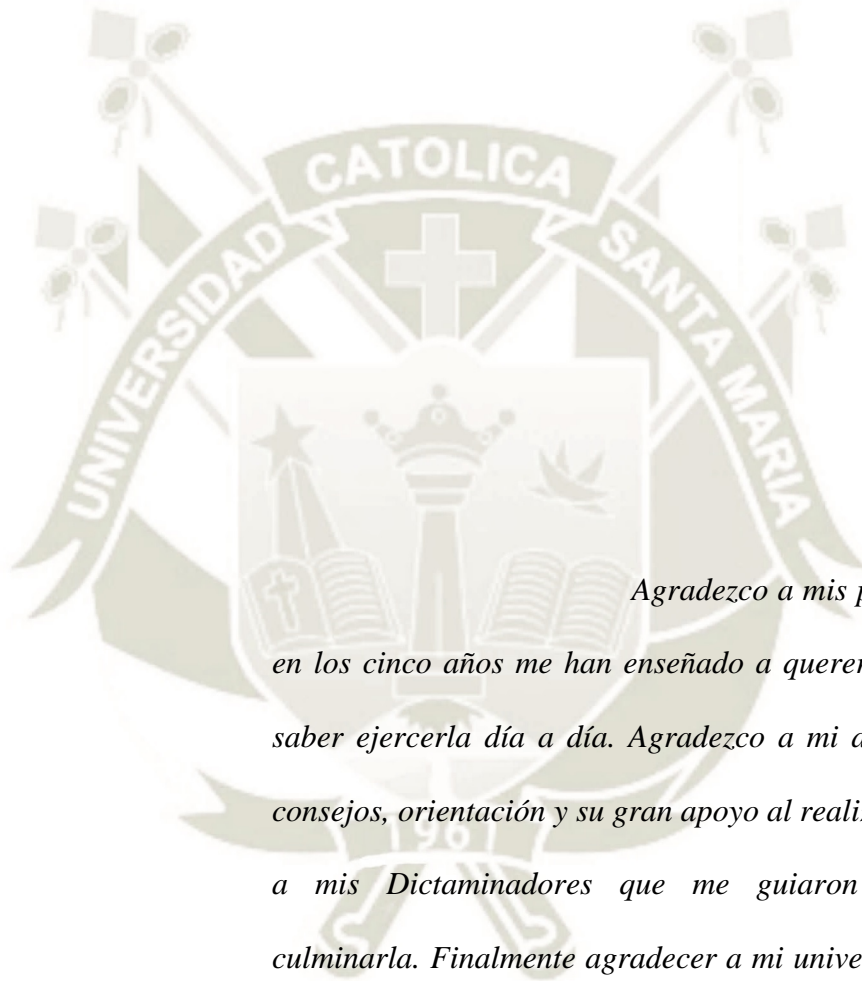


### *Dedicatoria*

*Dedico de manera especial a mis padres Imelda y Victor, porque son lo más sagrado que tengo en la vida, por ser siempre mis principales motivadores y los formadores de lo que ahora soy como persona, sin ustedes y sus consejos, su amor y su cariño yo no habría llegado hasta donde estoy; a mi hermana Jhoselyn por ser mi inspiración y ejemplo en todo momento. Gracias a Alfredo por su apoyo y motivación; a mis abuelitos Neptali, Consuelo, Ismena y Victor por brindarme el soporte necesario para alcanzar mis objetivos y a mi bisabuelito Ildefonso que desde el cielo me acompaña en cada momento de mi vida, los quiero mucho.*



## *Agradecimiento*



*Agradezco a mis profesores que en los cinco años me han enseñado a querer mi carrera y saber ejercerla día a día. Agradezco a mi asesor por sus consejos, orientación y su gran apoyo al realizar esta tesis y a mis Dictaminadores que me guiaron para poder culminarla. Finalmente agradecer a mi universidad que me ha formado con valores y con virtudes para poderme desenvolver en la vida como una buena profesional, sabiendo tomar las decisiones correctas con ética y moral.*

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, tuvo un diseño no experimental transversal y se tuvo un tipo descriptivo-correlacional. Asimismo, se tuvo una población constituida por 50 colaboradores de la empresa estudiada, cabe resaltar que no se realizó un muestreo, ya que se consideró al total de la población. En cuanto a la técnica utilizada, esta fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario de 30 ítems desarrollado por el investigador.

Para determinar los resultados se hizo uso de la prueba estadística Rho de Spearman encontrando que el proceso administrativo y la gestión empresarial presentan una relación positiva y significativa, con un Rho de Spearman= 0.864 y un p valor = 0.000 que al ser menor que 0.05 el resultado se acepta estadísticamente. Finalmente se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C

**Palabras clave:** Proceso administrativo, gestión, gestión empresarial

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the administrative process and business management in the company JC STOCK S.A.C. - Arequipa 2021. The methodology was based on the quantitative approach, had a cross-sectional nonexperimental design and had a descriptive-correlational type. In addition, there was a population of 50 employees of the company studied, it should be noted that no sampling was carried out since the total population was considered. As for the technique used, this was the survey, using a questionnaire of 30 items developed by the researcher.

To determine the results, the Spearman Rho statistical test was used, finding that the administrative process and business management present a positive and significant relationship, with a Spearman Rho = 0.864 and a p value = 0.000, which being less than 0.05 the result is statistically accepted. Finally, it was concluded that there is a positive and significant relationship between the administrative process and the business management of the company JC STOCK S.A.C.

**Keywords:** Administrative process, management, business management

## INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo, como la gestión empresarial resultan de suma importancia para la organización, ya que la primera permite armonizar los elementos de colaboradores, tareas, administración y prepara a la organización para el cambio (Cano, 2017). En cuanto a la gestión empresarial, esta permite plantear estrategias para movilizar los recursos y aprovechar las ventajas del entorno (Suárez, 2018).

En el presente trabajo de investigación, tener en consideración ambos aspectos resulta de suma importancia para la supervivencia de las organizaciones, sobre todo teniendo en cuenta que debido a la globalización existe una tendencia a la competitividad, lo cual acelera los procesos de las organizaciones inmersas.

En este estudio se indagó sobre la relación y el estado de estas variables en una empresa de venta de accesorios para vehículos. En tal sentido, se estructuró el trabajo en base a tres capítulos y cuatro apartados finales. El primero corresponde a los fundamentos teóricos, ya que se plasmaron en el planteamiento del problema, descripción, justificación del estudio, objetivos, marco teórico y la hipótesis.

En el marco teórico se describieron los antecedentes y los fundamentos profundizados acerca del proceso administrativo y la gestión empresarial.

En el capítulo dos, correspondiente a los aspectos metodológicos, se desarrollaron las técnicas e instrumentos, la estructura de estos, se tocó el campo de verificación, la estrategia de recolección de datos y los recursos utilizados.

En el capítulo tres se plasmó todo lo correspondiente a los resultados. Y, por último, se tuvo un apartado de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## ÍNDICE

<b>DICTAMEN APROBATORIO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.    PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1.    Descripción del problema.....	2
1.2.    Determinación del problema .....	3
1.3.    Enunciado del problema .....	4
1.4.    Justificación.....	5
<b>2.    OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
2.1.    Objetivo general.....	6
2.2.    Objetivos específicos .....	6
<b>3.    MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
3.1.    Conceptos Básicos .....	7
3.2.    Revisión de antecedentes investigativos.....	34
<b>4.    HIPÓTESIS.....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....</b>	<b>40</b>
<b>1.    TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>41</b>
1.1.    Técnica .....	41
1.2.    Instrumento .....	41
<b>2.    CAMPO DE VERIFICACIÓN .....</b>	<b>45</b>
2.1.    Ámbito .....	45
2.2.    Unidades de estudio .....	45
2.3.    Temporalidad .....	45
<b>3.    ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>45</b>
3.1.    Organización .....	45
3.2.    Recursos necesarios .....	46
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>

<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

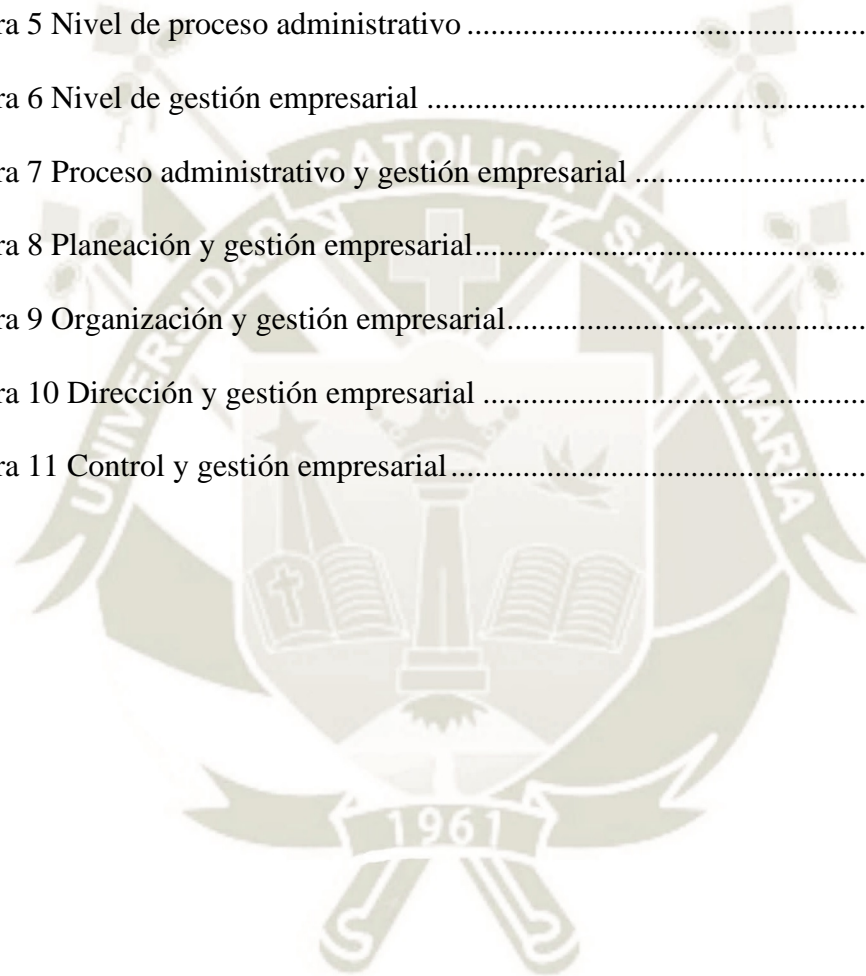


## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	4
Tabla 2. Calificación del coeficiente Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 3 Nivel de planeación como dimensión del proceso administrativo .....	50
Tabla 4 Nivel de organización como dimensión del proceso administrativo.....	51
Tabla 5 Nivel de dirección como parte del proceso administrativo .....	52
Tabla 6 Nivel de control como dimensión del proceso administrativo .....	53
Tabla 7 Nivel de proceso administrativo .....	54
Tabla 8 Nivel de gestión empresarial .....	55
Tabla 9 Media por preguntas .....	56
Tabla 10 Proceso administrativo y gestión empresarial .....	58
Tabla 11 Planeación y gestión empresarial .....	59
Tabla 12 Organización y gestión empresarial .....	60
Tabla 13 Dirección y gestión empresarial .....	61
Tabla 14 Control y gestión empresarial.....	62
Tabla 15 Pruebas de normalidad .....	63
Tabla 16 Relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial .....	64
Tabla 17 Relación entre la planeación y la gestión empresarial.....	65
Tabla 18 Relación entre organización y la gestión empresarial .....	66
Tabla 19 Relación entre la dirección y la gestión empresarial .....	67
Tabla 20 Relación entre el control y la gestión empresarial.....	68
Tabla 21. Calificación del coeficiente Alfa de Cronbach.....	111

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de planeación como dimensión del proceso administrativo .....	50
Figura 2 Nivel de organización como dimensión del proceso administrativo .....	51
Figura 3 Nivel de dirección como parte del proceso administrativo .....	52
Figura 4 Nivel de control como dimensión del proceso administrativo .....	53
Figura 5 Nivel de proceso administrativo .....	54
Figura 6 Nivel de gestión empresarial .....	55
Figura 7 Proceso administrativo y gestión empresarial .....	58
Figura 8 Planeación y gestión empresarial.....	59
Figura 9 Organización y gestión empresarial.....	60
Figura 10 Dirección y gestión empresarial .....	61
Figura 11 Control y gestión empresarial.....	62



# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO



## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1. Descripción del problema

El proceso administrativo se conceptualiza como aquel que presenta un propósito principal de alcanzar las metas y con ellas, resultados óptimos a través de la concertación de acciones y colaboradores que incorporan un sistema unificado y correctamente organizado (Cano, 2019).

Según Condori (2017) la gestión empresarial mejora a las entidades, ayuda a optimizar la gestión de la entidad y hace que garantice que la oferta sea igual que la demanda en sus distintas actividades de la empresa, además permite que aumente la productividad. Por tal motivo esta variable de la gestión empresarial es fundamental en una empresa, ya que, según el autor Lugo (2011) para un buen proceso administrativo deber haber una buena gestión administrativa.

En el Perú, la organización ha ido incorporando los elementos técnicos y herramientas de gestión administrativa, especialmente en el dominio público orientado a satisfacer las necesidades de las personas. Lo importante es alcanzar las metas, generalmente económicas, por lo que las empresas e instituciones deben utilizar herramientas convenientes y que beneficien los procesos orientados a mejorar la producción en la empresa.

El problema de la influencia del proceso administrativo en la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. se vincula con que el personal no maneja de manera eficiente el proceso administrativo. Esta falta de afinidades se puede observar en los comportamientos que los colaboradores de la empresa muestran, es decir, en la nula relación amical, la inexistencia de empatía solidaria, la escasa labor en conjunto, además del precario y negativo intercambio

comunicativo entre los colaboradores de la empresa. Asimismo, el conjunto de etapas del que consta el proceso administrativo de la empresa, al pasar de los años se ha visto perjudicado debido a una perspectiva negativa. Debido a estas razones, este trabajo de investigación aspira a hallar la conexión existente entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. Por tanto, obtenidos los resultados que arroje el proceso de investigación, se promoverán indicadores y se proporcionarán recomendaciones con la finalidad de que la empresa pueda aplicarlas y, consecuentemente, fortalecer los procesos administrativos de organización en beneficio de la entidad.

## **1.2. Determinación del problema**

### **1.2.1. Campo, Área y línea**

- Campo: Administración de empresas
- Área: Gestión empresarial
- Línea: Proceso administrativo y gestión empresarial
- Ubicación: Región de Arequipa

### **1.2.2. Tipo de problema**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación de carácter descriptivo – correlacional. Asimismo, el diseño fue no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, debido a que los fenómenos se analizaron en su ambiente natural.

### **1.2.3. Variables**

#### **1.2.3.1. Análisis de variables**

- Variable independiente: Proceso administrativo
- Variable dependiente: Gestión empresarial

### 1.2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
<b>VARIABLE 1: PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Es un conjunto de etapas o pasos que se sigue para resolver problemas administrativos y problemas. Encontraremos la Planeación, Organización, Orientación y control, (Cano, 2017)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mecanismos para el logro de objetivos.</li> <li>– Programa de actividades</li> <li>– Planeación funcional</li> </ul>
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Manual (MOF Y ROF)</li> <li>– División de trabajo</li> <li>– Organigrama</li> </ul>
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistemas de comunicación</li> <li>– Aspectos motivacionales</li> <li>– Delegación de funciones</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluación de desempeño</li> <li>– Retroalimentación</li> <li>– Supervisión de funciones</li> </ul>
<b>VARIABLE 2: GESTIÓN EMPRESARIAL</b>	Es un procedimiento pensante ingenioso que posibilita a una persona a hacer el diseño y ejecución de las instrucciones y procedimientos de las estrategias y tácticas de un área beneficiosa de la compañía. (Suárez, 2018)	Proceso gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilización del proceso administrativo.</li> <li>– Fuentes de financiamiento.</li> </ul>
		Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Disposición del capital financiero.</li> <li>– Políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos.</li> </ul>
		Desarrollo organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión de riesgos financieros.</li> <li>– Percepción sobre gestión empresarial.</li> </ul>

Nota: Elaboración propia

## 1.3. Enunciado del problema

### 1.3.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021?

### 1.3.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre la planificación y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre el control y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?

## 1.4. Justificación

### 1.4.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene la necesidad de hallar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. Asimismo, para el adecuado desarrollo de este estudio se tomará en cuenta la problemática existente, específicamente en un sector de la empresa, en la que se precisarán los motivos y, consecuentemente, se propondrán sugerencias con la finalidad de beneficiar a la entidad. Por otro lado, será posible tener una noción acerca de las consecuencias de la ejecución de actividades específicas en una entidad dedicada a la ayuda comunitaria. Finalmente, las conclusiones del estudio contribuirán a que los dueños y gerentes posean mayor conocimiento acerca de su empresa y a que investigaciones precedentes de esta misma índole cuenten con información.

### **1.4.2. Justificación práctica**

Las conclusiones de la investigación esclarecerán la conexión existente entre el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. Asimismo, a través de los resultados se podrá visualizar cuales han sido las dificultades por las cuales la empresa se ha visto perjudicada. Por otro lado, sin el afán de restar méritos, una de las metas más importantes es otorgar beneficios orientados al Directorio, Gerencia, Administrador, estudiantes, docentes de nivel universitario, empresas del rubro y autoridades correspondientes que requieran conocer sobre el tema del que trata este estudio.

### **1.4.3. Justificación social**

La presente investigación se justifica socialmente, pues se relaciona con un inconveniente tangible que tiene repercusión en la entidad y la vida laboral de sus colaboradores. Asimismo, los resultados arrojados mediante el proceso de investigación brindarán un soporte de ayuda para la empresa, pues beneficiarán la implementación de decisiones eficaces con el propósito de optimizar los procesos administrativos y la gestión empresarial.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Analizar la relación entre la planificación y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.

- Analizar la relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.
- Analizar la relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.
- Analizar la relación entre el control y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Conceptos Básicos**

##### **3.1.1. Proceso Administrativo**

Como ciencia, la administración necesita una forma de pensar sistemática en el desarrollo de su teoría y práctica, además debe tener una base sólida al estudiar y exponer su teoría, lo cual se manifiesta de forma contraria al sistema convencional y la improvisación de los practicantes. Estas son algunas de las características de los departamentos administrativos que permiten a los administradores utilizar en su práctica la herramienta más importante.

Asimismo, se puede conceptualizar al proceso administrativo como aquella serie de etapas que consta de planeamiento, estructura organizativa, gestión y verificación de recursos humanos, recursos financieros y tecnológicos con el propósito de que la empresa consiga la optimización en la producción de los recursos de la empresa. Por otro lado, puede mencionarse que administrar una empresa consta de alcanzar metas a través del esfuerzo de otros. (Cardona & González, 2018)

## **A. Planeación**

El plan se denomina como proceso de gestión inicial, donde se pueden utilizar estrategias y planificar acciones en caso de presentarse emergencias. Asimismo, para lograr una planeación orientada al logro de objetivos, se tiene que tomar en cuenta los aspectos sólidos y aquellos carentes de firmeza. Por otro lado, se debe orientar a la planeación en un lapso de periodo paulatino que presente una serie de procesos cruciales en la gestión. (Cardona & González, 2018)

Según Cisternas y Muñoz (2017) se puede conceptualizar a la planificación como aquel que toma en cuenta las metas que la organización requiere lograr para, consecutivamente, estructurar planes e instaurar instrumentos. Por otro lado, la planificación también incluye la correcta implementación de las metas que la empresa requiere alcanzar en un determinado tiempo, por medio de la correcta aplicación de la planificación y métodos que impliquen la toma de decisiones eficientes, la determinación de normas y la recepción de actividades a seguir de acuerdo a lo planificado con anticipación por la empresa.

En la planeación se establece aspectos como el qué pretende realizar la organización, el dónde se va a desarrollar, el tiempo en que se pondrá en marcha o el cuándo, y cómo se va alcanzar (Luna, 2014).

### **a. Importancia de la planeación**

Es importante por los siguientes aspectos: permite el correcto inicio de las funciones de la organización, orienta el proceso administrativo para lograr su propia consecución, viabiliza la realización de investigaciones

necesarias para establecer las bases pertinentes, dota de fortaleza a la institución frente a las adversidades, considera todo el contexto interno de la empresa para su conceptualización, su enfoque se dirige hacia el progreso, se evalúa el entorno de la organización para servirse de las oportunidades, posibilita al ejecutivo valorar opciones para elegir mejor opciones, orienta los plazos y recursos de toda la organización, permite un trabajo más organizado, determina las bases para elaborar la organización y presenta una dirección adecuada. (Luna, 2014)

#### **b. Principios de planeación**

Para que la planeación se lleve de forma adecuada se debe seguir por lo menos cuatro principios (Luna, 2014):

- a) *Objetividad y cuantificación.* También conocido como principio de precisión, este se basa principalmente en que se debe descartar datos subjetivos y optar por información real con el mayor grado de exactitud posible.
- b) *Factibilidad.* La elaboración del plan debe basarse en su objetividad para ser realizable, ya que un plan con demasiadas pretensiones puede resultar inalcanzable; la planeación debe darse en relación a los recursos con los que se dispone y no debido a situaciones deseadas.
- c) *Flexibilidad.* En la finalización de toda planificación se debe dejar márgenes que permitan modificaciones ante situaciones imprevistas, es decir contar con un plan “b”.

d) *Unidad.* El plan debe englobar a toda la organización y estar orientada a sus objetivos generales.

*Cambio de estrategias.* Resulta significativo la actualización constante de cada plan ya sea de forma interna o externa para poder modificar aquellos que se requieran y lograr su consecución de forma correcta.

### c. Elementos de la planeación

La planeación se encuentra constituida por los siguientes elementos (Luna, 2014):

*Investigación.* Aspecto fundamental para poder establecer los objetivos; se debe indagar sobre el contexto interno como el capital humano los recursos financieros, materiales, tecnológicos y todo lo concerniente a la estructura de la organización; Así también, se debe evaluar los aspectos externos como las otras organizaciones, los consumidores, las políticas de estado, los proveedores, el marco jurídico y la tecnología.

*Objetivos.* Son los propósitos a los que se orientan las acciones desarrolladas por las empresas y los individuos; hacen referencia a actividades futuras y para poder plantearlos es necesario contar con imaginación y visión. Si bien pueden confundirse con la planeación, estos se pueden diferenciar por que la planeación presenta objetivos, es por ello que la consecución de objetivos constituye el plan esencial de la organización.

*Pronósticos.* Corresponde a las supuestas expectativas que se tienen a futuro encontrándose reguladas por el ambiente en que se encuentran.

*Estrategias.* Son los cursos de acción que se pretenden llevar a cabo para poder lograr los propósitos.

*Políticas.* Conceptos que orientan al personal ejecutivo en su pensamiento y acción para tomar decisiones para lograr metas.

*Procedimientos.* Acciones establecidas de forma cronológica, en las que se especifica las acciones ejecutadas para llevar a cabo el trabajo.

*Programas.* Forma de plan cronogramado en base a tiempos y recursos necesarios

*Presupuestos.* Expresión de los resultados esperados en términos numéricos; son planes escritos valorizados.

#### **d. Mecanismos para el logro de objetivos**

Se pueden determinar tres tipos de planeación, estando entre ellas: la planeación estratégica, la planeación táctica y la planeación operativa (Luna, 2014).

*La planeación estratégica.* Implica las decisiones en distintos aspectos de la organización como los objetivos, valores, misión y visión, las estrategias sobre los recursos y las políticas que guían su adquisición y coordinación; se da en mediano y largo plazo. Además, permite que los dirigentes afronten de forma efectiva las adversidades futuras, le brinda oportunidades para subsanar errores inevitables, les facilita tomar

decisiones oportunas y pertinentes, y les permite centrarse en las acciones que se pretenden optar en el futuro.

*La planeación táctica.* Este tipo de planificación se establece en los mandos medios de la organización, se basa en la planeación estratégica y usualmente se determina a corto y mediano plazo; entre otras de sus características está el comprender áreas específicas de actividad, coordinar tanto información interna como externa, orientarse al manejo de los recursos humanos, y basarse en la efectividad.

*La planeación operativa.* Corresponde a la asignación previa de funciones propias de cada unidad operativa que se brinda a los individuos, se da en relación a los lineamientos de la planeación estratégica y táctica, sigue un proceso detallado y se da a corto plazo.

#### **e. Programa de actividades**

Según Luna (2014) la planeación presenta cuatro fases: establecer objetivos, desarrollar premisas, establecer políticas y definir programas. Al respecto los objetivos corresponden a las metas que busca alcanzar la organización, estos orientan su desarrollo. Las premisas son los supuestos sobre condiciones futuras que pueden influir sobre el desarrollo; se debe diferenciar entre las premisas de planeación y las premisas sobre expectativas futuras.

Las políticas corresponden a planes desarrollados en áreas especializadas, son principios de acción que formulan interpretan o suplen las normas concretas. Y, por último, los programas corresponden a

acciones establecidas en un plan estructurado donde se indican los tiempos en los que deben de desarrollarse.

#### **f. Planeación funcional**

La planeación funcional es un proceso que guía las acciones diarias de un proyecto o una institución, en este se determinan el momento de realización, quien debe realizarlo y los insumos o recursos que se necesitan; asimismo, comprende la forma de uso de los bienes y habilidades correspondientes a cada área, actividad o unidad estratégica; en relación a ello se desarrollan estrategias en cada unidad de la organización. (Delfín, 2019)

#### **B. Organización**

Se entiende por organización establecer y delegar la responsabilidad de cada persona, estratificando los puestos de la empresa y las fases que se pueden utilizar para formular el tiempo de la tarea a través del organigrama. En toda empresa existe una estructura jerárquica de metas, al momento de fijar cada meta se toma en cuenta el posicionamiento más amplio de las mismas metas amplias para evitar perder la unidad de la organización y desperdiciar energía. (Cardona & González, 2018)

Según Cisternas y Muñoz (2017), la administración está orientada a los colaboradores al frente de las empresas. Los administradores o trabajadores encargados de la gerencia, tienen la responsabilidad de orientar a los demás colaboradores de la empresa para alcanzar la unificación en beneficio de la optimización y realce de los recursos. En consecuencia, los instrumentos de los que hace uso la administración

deberán estar orientados al beneficio de los trabajadores de la entidad, a su motivación, liderazgo y comunicación.

#### **a. Importancia de la organización**

Entre algunos aspectos que resaltan la importancia de la organización se encuentran, la definición de la estructura correcta, lo cual permite que las fases de dirección presenten bases confiables, permite también la determinación de niveles jerárquicos indicados, la eliminación de funciones duplicadas, permite lograr lo propuesto en la planeación y ordena la división del trabajo. (Luna, 2014)

#### **b. Principios de la organización**

Luna (2014) indica que se deben cumplir y observar los siguientes servicios:

- a) *Especialización.* Es la división y asignación de funciones que se da según el perfil de cada individuo.
- b) *Unidad de mando.* Para cada actividad debe existir un solo jefe a quien se envíen los reportes; ello evita conflictos o disputas por discrepancia.
- c) *Jerarquía.* Definir la línea de mando desde el más bajo al superior permite asignar distintas responsabilidades según los planes adoptados.
- d) *Del objetivo.* Toda actividad de la organización debe realizarse en relación a los objetivos del grupo social.

- e) *Paridad de autoridad y responsabilidad.* No se debe asignar funciones a los colaboradores de forma deliberada si no se tiene confianza en su autoridad para realizar dicha tarea.
- f) *Difusión.* El principio indica que las obligaciones de cada puesto deben de presentarse de forma escrita para que se cumpla con el compromiso y autoridad.
- g) *Amplitud o tramo de control.* Se tiene una mayor eficacia si además de integral el capital humano a la empresa, se fomenta e desarrollo de sus capacidades mediante capacitaciones, charlas o talleres.
- h) *Coordinación.* En cada parte de la organización, la coordinación debe ir acorde con la consecución de los objetivos.

### **c. Tipos de la organización**

Se pueden distinguir dos tipos de organización, la organización formal y la organización informal. La organización formal se da en base a un organigrama establecido, en el cual se detalla de forma objetiva la estructura autorizada de la organización, también puede darse a través de los manuales de organización en los que se describe la estructura y funciones de cada puesto. En cuanto a la organización informal, esta corresponde a las alianzas que no se muestran en los manuales u organigramas, un ejemplo de ellos son los grupos formados en base a la proximidad o amistad. (Luna, 2014)

Según Luna (2014), la organización informal toma en cuenta cinco niveles: la organización informal total (grupos interrelacionados), la

organización informal constituida por varios grupos en concordancia en algún aspecto de la política de la empresa, grupos formados por la similitud de funciones, grupos pequeños que se forman en base a la proximidad o amistad e individuos aislados.

Cabe resaltar que cuando este tipo de organización tiene fines positivos, favorece en gran medida la organización formal de la empresa y en caso contrario se da un resultado perjudicial.

#### **d. Fases de la organización**

Según Luna (2014), existen cinco fases de la organización:

*División de trabajo.* Hace referencia a la asignación de funciones y limitación de actividades.

*Departamentalización.* Es la clasificación de funciones y operaciones. En ella se contempla las actividades grupales en unidades de trabajo sinérgicas.

*Jerarquización.* Es la ubicación de las actividades en vínculo con el orden de rango. Ello permite representar un grupo de órganos en base a su autoridad y responsabilidad, además junto a ello se ve contemplada la estructura de la organización.

*Descripción de funciones y obligaciones.* Seguida de las anteriores fases, en cada uno de los puestos de la empresa se debe definir la descripción de funciones y obligaciones, se puede hacer uso del análisis de puesto, el manual de organización y funciones, entre otros.

*Coordinación.* Corresponde a la sincronización de las anteriores fases para que estas trabajen de forma conjunta y de forma oportuna para de esta forma alcanzar el desarrollo y la mejora continua e la empresa.

**e. MOF y ROF**

El MOF es la abreviación de Manual de Organización y Funciones, el cual es un documento técnico normativo de la gestión institucional en el que se puntualiza la estructura, objetivos y funciones y se establece las interrelaciones jerárquicas, entre otros. En este manual se determinan los cargos y las funciones que competen. Por otra parte, el ROF corresponde al Reglamento de Organización y funciones, constituye un documento técnico normativo de la institución que establece lo siguiente. (Minsiterio de Salud, 2012)

- La estructura orgánica de la organización.
- Las funciones generales y específicas de la organización en general y sus distintos órganos y departamentos.
- Las relaciones efectuadas entre los órganos y su respectivo control.

**f. División de Trabajo**

Hace referencia a la asignación de funciones y limitación de actividades ya sea de forma vertical u horizontal. La división vertical se basa en la fijación de líneas de autoridad. La división horizontal se relaciona con la especialización en razón se producir más labores para optimizar la productividad. (Luna, 2014)

### **g. Organigrama**

Un organigrama es una gráfica que muestra la estructura interna de la entidad. En esta se detallan los tipos de relaciones, la jerarquía y sus niveles y las funciones primordiales pertenecientes a cada nivel (Franklin & Gómez, 2005).

### **C. Dirección**

Las circunstancias en las cuales labora una empresa deben ser cambiantes. Debido a los procesos de producción, los estándares y las políticas de la empresa, el personal no puede programarse completamente. No se puede considerar al capital humano al mismo nivel que al de la maquinaria, pues estos necesitan de las personas para poder funcionar, de la misma forma en la que los automóviles necesitan conductores, así también el grupo de trabajo necesita un coordinador. (Cardona & González, 2018)

La dirección también es reconocida como la fase de liderazgo, de ejecución o como parte de la implementación (Luna, 2014).

#### **a. Importancia de la dirección**

La dirección posibilita motivar al personal de la empresa. Se logra el movimiento de todas las áreas de la organización en conjunto utilizando la comunicación; de esta manera, se puede lograr la planeación, organización y viabilizar un mejor clima organizacional.

#### **b. Principios de Dirección**

Según Luna (2014), a dirección se basa en los siguientes principios:

*Impersonalidad de mando.* El ejercicio de la autoridad se produce en base a los requerimientos de la empresa; de esta manera, no corresponde a aspectos personales, ni hacer un uso de autoridad indebida.

*Coordinación de intereses.* El personal administrativo conjunto debe buscar eficiencia para lograr las metas.

*Vía jerárquica.* Se debe respetar la línea de mandos para evitar conflictos.

*Supervisión directa.* El administrador comunica y brinda soporte al personal.

*Resolución de conflictos.* Cada dificultad o problema debe solucionarse de forma oportuna y justa sin importar la magnitud de la misma.

*Aprovechamiento de conflictos.* Si se sigue el principio anterior sobre la resolución de conflictos se puede lograr una relación de mayor confianza entre la empresa y sus colaboradores y junto a ello, una mayor fortaleza en la empresa.

### **c. Funciones o elementos de Dirección**

También son denominados como etapas o procesos, no presentan una secuencia determinada y permiten desarrollar aspectos como la supervisión, liderazgo, comunicación, motivación y toma de decisiones (Luna, 2014).

*Supervisión.* Corresponde a la vigilancia del desempeño de los colaboradores de menor rango, es de importancia ya que permite orientar

las acciones de los colaboradores para que se consigan las metas de la organización.

*Liderazgo.* Hace referencia a la capacidad de influencia sobre los demás para que realicen acciones requeridas, ello implica motivar y brindar soporte para lograr objetivos. Según KJatz (citado en Luna 2014), existen tres tipos de habilidades que usan los líderes:

Habilidades técnicas (conocimientos y destrezas), habilidades humanas (capacidad de trabajar con otros) y habilidades conceptuales (capacidad para percibir el panorama global). Entre los estilos de liderazgo podemos encontrar el estilo autocrático (impone), el estilo democrático (consulta) y el estilo liberal (escaso uso de poder).

*Comunicación.* Es un proceso mediante el que se transmite información, en esta se ven implicados un emisor y un receptor. Asimismo, la comunicación puede clasificarse en formal (hace uso de los canales de la empresa) e informal (no utiliza los canales formales) los cuales a su vez se dividen en cuatro formas de comunicación: comunicación vertical (sentido de superioridad), horizontal (entre niveles jerárquicos con la misma autoridad), verbal y escrita

*Toma de decisiones.* Es una de las funciones más importantes, pues corresponde a la elección de una opción entre diversas.

#### **d. Sistemas de comunicación**

En las empresas, la información se difunde por medio de mecanismos de comunicación que implican diversos factores, como el caso del emisor, receptor, canal, contexto, etc (Arriobas, 2000).

Los interlocutores son varios y según el lugar que ocupen en la jerarquía de la organización recibe un tipo de información y en relación a ello se ejerce una determinada respuesta.

En cuanto a los tipos de comunicación estas pueden ser laterales (un solo sentido) o recíprocas (sentido bilateral)

#### **e. Aspectos motivacionales**

La motivación es un proceso para incitar a los colaboradores a que cumplan los propósitos de la organización, esta es un elemento esencial de la dirección ya que permite la realización del trabajo. Respecto a este concepto existen diversas teorías, resaltando la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, en la que se establecen necesidades de mayor prioridad sobre otras, cuya consecución hace que deje de ser un motivador; también se tiene la teoría del enfoque de motivación higiene de Herzberg quien denominaba a los factores externos (salario, infraestructura, supervisión, etc.) como higiénicos y a los factores internos como “motivación”. (Luna, 2014)

#### **f. Delegación de funciones**

Delegar consiste en transferir trabajo y principalmente en involucrar a los colaboradores en la responsabilidad de los resultados dándole a un individuo la capacidad de actuación. Cuando se delega se brindan instrucciones concretas y sin ambigüedades a un determinado colaborador para que realice las funciones de su puesto. Cabe resaltar que delegar permite a la organización ser más flexible y permite la retroalimentación. (Alfonso, 2012)

## D. Control

El control es un elemento vital en el sistema de gestión porque permite a la empresa autorregularse desde el plan y sostener su desarrollo de la forma deseada. Sin control no se puede asegurar no se puede asegurar un sistema de calidad en los productos y servicios de las empresas. (Cardona & González, 2018)

Según Cisternas y Muñoz (2017) la función de control administrativo se ejecuta a través del proceso administrativo. Encargado de supervisar y fiscalizar si los elementos anteriores de los procedimientos administrativos se han implementado con éxito, ajustándose en el tiempo para evitar y corregir desviaciones ocasionadas por el plan establecido. Esto es básico porque no solo conecta todos los aspectos y funciones del administrador con el trabajo de la empresa, sino que también proporciona una base sólida para el proceso propuesto para lograr la meta fundamentalmente.

### a. Importancia

El control es de importancia, ya que permite identificar los vacíos de los anteriores procesos, permite establecer medidas correctivas a las desviaciones identificadas, identifica las parte donde se han producido dificultades, se desarrolla en los bienes materiales y humanos tiene la capacidad para el análisis de las modificaciones y establecer las medidas pertinentes, brinda información pertinente sobre la situación de la dirección de los planes y, por último, permite reducir costos, economizar el tiempo y evitar errores.

## b. Principios

El control se basa en los siguientes principios. Luna (2014):

*Declaración de objetos.* Se debe percibir las desviaciones o modificaciones de forma anticipada para establecer medidas de contingencia.

*Eficiencia de controles.* Una técnica de control resulta eficiente cuando al realzar las desviaciones reales de los planes.

*Responsabilidad del control.* La responsabilidad primaria recae en el gerente quien es garante de la ejecución de planes.

*Control directo.* Se debe incidir en la calidad del personal ya que, si esta es superior tanto en los administradores como en sus colaboradores, los controles indirectos serán menos requeridos.

*Excepción.* Se debe aplicar primordialmente el control a actividades excepcionales y representativas con el propósito de economizar costos y tiempo.

*Equilibrio.* A todo grupo asignado le corresponde un grado de control. Al delegar autoridad se debe determinar la autoridad conferida y que esta debe estar correctamente impartida.

*Costeabilidad.* El control debe justificar el costo y tiempo de las ventajas o beneficios que conlleva.

*Desviaciones.* Se debe aclarar las desviaciones que se den en los planes para tener conocimiento de sus causas y prevenirlas en el futuro.

### c. Etapas

Para poder llevar a cabo el control se deben de seguir determinados pasos, al respecto Luna (2014) señala los siguientes:

*Establecimiento de estándares.* El estándar representa el estado correcto de ejecución de las metas de la organización, pueden plantearse en base a los niveles operativos e incluso abarcar funciones básicas y áreas claves de los resultados.

*Medición de resultados.* En base a los estándares se valora la ejecución y los resultados. Esta etapa se apoya fundamentalmente en la información.

*Comparación del desempeño con el estándar.* Se compara el desempeño con el control; cuando se realice la comparación resulta importante dirigir la atención a la excepción, ya que ello permitirá economizar el esfuerzo y el tiempo empleado.

*Corrección.* Antes de aplicar una decisión correctiva se debe analizar si es síntoma o causa; cabe resaltar que esta es una función de los ejecutivos.

*Retroalimentación.* Surge después de establecer las medidas correctivas y es a través de esta que la información obtenida se adapta al sistema administrativo conforme transcurra el tiempo, el grado y oportunidad de esta etapa depende de la calidad de información obtenida.

#### **d. Clases de control**

Casi todos los esfuerzos de control se basan en la producción, finanzas, administración, ventas, generales y normas (Luna, 2014).

En los controles de producción las organizaciones dependen de su capacidad para desarrollar bienes y servicios con eficiencia y eficacia. En las finanzas el objetivo es obtener utilidades. En la administración, se logran los objetivos a través del trabajo de los colaboradores. Los controles de ventas se basan en el pronóstico de las mismas. Los que son generales engloban a todas las demás áreas de la organización. Y, por último, en el control de normas, se contemplan todas aquellas que evalúan el desempeño real o el esperado.

#### **e. Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño corresponde a la valoración sistemática de las acciones de cada individuo en sus funciones laborales. Rivero (2019).

Esta valoración debe responder a metas elevadas pero realistas, es decir, que sean a posibles de alcanzar (Alles, 2018).

La evaluación de desempeño es importante porque permite tomar decisiones para realizar promociones y remuneraciones viabilizando el desarrollo personal y profesional de sol colaboradores y asimismo facilita el aprovechamiento de los recursos humanos (Alles, 2018).

#### **f. Retroalimentación**

Brindar retroalimentación es entendida como la situación en el que un supervisor brinda a uno de sus colaboradores información acerca de aspectos positivos y negativos y otros por desarrollar en su desempeño (Academia Judicial de Chile, 2017).

#### **g. Supervisión de funciones**

La supervisión es una actividad técnica cuyo fin es verificar el uso racional de los factores que hacen posible la realización de los procesos de trabajo. Entre los objetivos se tiene mejorar la productividad del personal, verificar el uso adecuado de los recursos, monitorear las actitudes y contribuir a mejorar las condiciones laborales. (Vinueza, 2017)

#### **3.1.1.1. Gestión empresarial**

Se define como la energía y acciones puestas en mira de lograr una mejor productividad y competitividad de las empresas o negocios. La optimización en la administración de una organización no pretende solamente realizar las cosas mejor, sino realizarlas de forma correcta y en ese instintivo identificar las circunstancias que influyan en el éxito o resultados que beneficien de forma directa a la organización. La administración empresarial rebusca asegurar que el descuento cubra a la demanda de las distintas actividades o existencias de la organización, generando procedimientos con costos más bajos y beneficien al consumidor, generando así el crecimiento. (Sanabria, 2017)

Gonzales y Jacobo (2012) refieren que la gestión empresarial es la actividad por la cual el personal especializado examinará mejorar la

productividad y la competitividad de una corporación o de una operación. Cabe mencionar que la gestión administrativa, es la parte más estratégica de toda compañía y si se realiza perfectamente está progresará.

Según Mora, Duran y Zambrano (2016), la gestión presenta tres funciones primordiales: desarrollar un ambiente para el éxito, deshacerse de las dificultades o problemas al momento de su surgimiento y, sacar provecho de las oportunidades y hace uso de distintos instrumentos, unos de ello orientados al control y mejoramiento de procesos y otros a fin de recoger información y poder tomar una decisión basada en ello.

En el presente, algunos de estos instrumentos corresponden a la cadena de valor, la ingeniería de procesos y la contabilidad estratégica. La cadena de valor es un grupo de acciones llevadas a cabo para desarrollar, producir, incursionar en el mercado, abastecer y apoyar productos; esta herramienta permite evaluar, determinar y optimizar las estrategias de la empresa que resultan de relevancia. La reingeniería de procesos corresponde a la renovación de los procesos de fabricación, convirtiéndolos en más flexibles e innovadores. La contabilidad estratégica se enfoca en la estrategia (medio por el que se alcanza el liderazgo) y en la eficacia (optimización de resultados). (Muñoz, Cabrita, & Ribeiro, 2015)

#### **A. Proceso Gerencial**

Gonzales y Jacobo (2012) mencionan que el proceso gerencial de distintas áreas de la empresa se relaciona con factores internos y externos de la entidad. Cuando la gerencia es percibida como un proceso, puede ser

viable analizarla y describirla en relación a sus actividades. De esta manera, para que el proceso puede ser entendido eficientemente, deberá ser separado en cada componente.

La concerniente al proceso administrativo ya fue plasmado en el primer apartado del presente marco teórico. En cuanto al financiamiento, este corresponde a los recursos monetarios que necesita la organización para poder desarrollar su actividad y llevar a cabo sus proyectos. (Mochón & Calvo, 2009)

Las fuentes de financiamiento pueden clasificarse según el plazo, entonces sería a corto o largo plazo; también puede agruparse según su origen, el cual puede ser interno o externo, y por último se tiene la clasificación según la exigibilidad, pudiendo ser propia o ajena. Además, la evaluación de la estructura financiera permite diferenciar entre recursos permanentes y pasivo corriente, el primero referido a los fondos propios y el pasivo no corriente, estas fuentes se encuentran disponibles a la organización por un periodo largo de tiempo; en cambio el pasivo corriente, se encuentra conformado por las deudas que vencen a corto plazo. (Mochón & Calvo, 2009)

La administración financiera requiere de la interacción con toda la organización, tener conocimiento de su estructura y requerimientos, para con ello poder establecer la estrategia financiera y la correcta administración de recursos; usualmente el encargado de esta área es el vicepresidente o gerente financiero, cuyas principales funciones son las de análisis, planificación, decisiones de inversión, etc. (Aguirre & Romero, 2016).

**a. Uso del proceso administrativo:**

El proceso administrativo se trata de un modelo establecido por Henry Fayol, considerándose hoy en día como la base para desarrollar las tareas administrativas. Es así como el modelo actual generalmente aceptado está constituida por 4 etapas, la planeación, la organización, la dirección y el control.

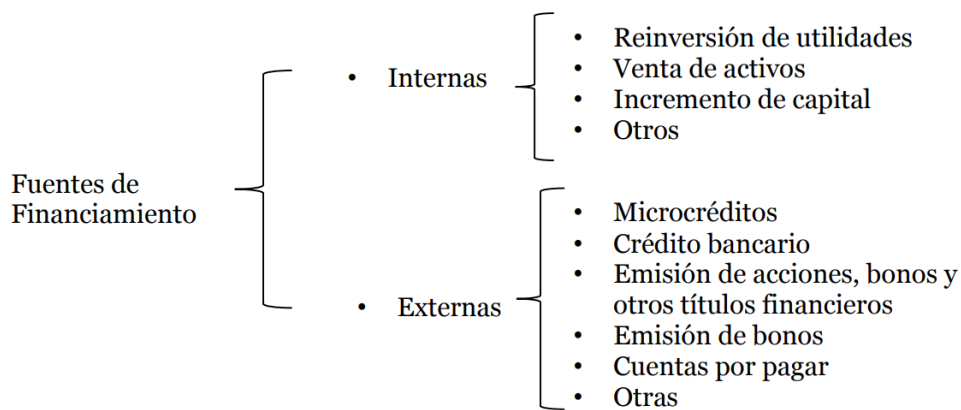
La finalidad principal de dicho modelo es lograr sistematizar los procesos administrativos logrando que se realicen con mayor eficacia, asimismo fomenta la filosofía y la cultura gerencial (Hernandez & Hernandez, 2019).

**b. Fuentes de financiamiento**

Se tratan de las probabilidades para obtener los suficientes recursos para la apertura, mantenimiento y concretización de los proyectos que la empresa pretende (Torres, Guerrero, & Paradas, 2017).

Para se tratan de los medios por los cuales una persona ya sea jurídica o natural obtiene los recursos suficientes para desarrollar, crear o expandir los planes institucionales, a corto, mediano o largo plazo.

Las fuentes de financiamiento más comunes son las internas y las externas. Las fuentes internas se tratan de los recursos que la empresa genera por sus propias operaciones, como lo son la reinversión de utilidades, la venta de activos, el incremento de capital, entre otros. Se recurre a fuentes de financiamiento externo si resulta que los recursos propios que dispone la empresa no son suficientes para solventar sus gastos diarios.



**Figura 1** Fuentes de financiamiento

## B. Toma de Decisiones

Según Garza, Gonzáles y Salinas (2006), una decisión es una respuesta oportuna ante un evento que requiere acción, cada decisión implica un proceso en el que confluyen diversas influencias, razón por la se da de forma deliberada, requiriendo de reflexión y razonamiento; de esta forma, se pueden clasificar dos formas de decisión: Una racional y otra irracional.

Una decisión irracional se da por intuición o por una experiencia similar en el pasado, sin embargo, el poco análisis podría llevar a un sesgo suponiendo una desventaja para la organización.

En cambio una decisión racional implica un pensamiento más concienzudo, sigue un proceso aparejado al sistema de preferencias de quien decide, concretizándose en una meta a alcanzar y en el establecimiento de una serie de pasos para lograrlo.

Gonzales y Jacobo (2012) mencionan que la toma de decisiones se relaciona con la consecución de logros basados en el aprendizaje natural o

estructurado a través del que se escogen diversas opciones que ayuden a salvaguardar las dificultades que se presenten en los diversos ámbitos de la vida diaria de las personas o de una empresa.

**a. Disposición del capital financiero.**

El capital financiero se trata de los recursos que una persona tiene a precios de mercado, adicionalmente se considera los recursos ahorrados por el sujeto, es decir, las que se encuentran en entidades financieras como lo son los bancos o cajas. Lo que sumado con su capital humano representan a la riqueza total que posee el individuo.

Se refiere a las cantidades monetarias que están destinadas a una renta, algún beneficio o interés, es decir, el crecimiento de dicho capital.

Por lo anterior, se puede decir que algunos ejemplos de capital financiero son, las acciones, obligaciones, bonos del estado, o en todo caso los simples depósitos de dinero a una entidad financiera.

Una de las principales características del capital financiero está relacionada al tiempo, puesto que es susceptible a conceptos como la inflación o el poder adquisitivo. Un ejemplo de lo expuesto se observa cuando se tiene una fecha de inicio del depósito y una de vencimiento. (Sánchez, 2016)

**b. Políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos.**

Para el proceso de toma de decisiones se debe seguir ciertos procedimientos, los cuales conllevan tomar en consideración las políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos empresariales.

Las políticas se tratan del sistema previamente estructurado y deliberado que permiten una toma de decisiones correctas para el logro de los objetivos empresariales.

Es decir, se trata de los principios que son establecidos a manera de protocolo de procedimiento por la junta directiva. Toda decisión, ya sea de índole objetiva o subjetiva, necesariamente tendrá que pasar por el juicio de las políticas. (Etecé, 2021)

### **C. Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional constituye una respuesta al cambio, en la que se ve implicados procesos de modificación en la creencia, actitudes, valores y organización de las empresas, todo ello con el fin de que la institución se adapte a las diversas situaciones de su entorno. (Pinto, 2012)

El desarrollo organizacional se da a largo plazo e implica aspectos como los procesos de solución de conflictos, procesos de renovación, administración participativa, construcción y facultamiento de equipos en toma de decisiones e, investigación acción (Chiavenato I. , 2017).

Cabe resaltar que un factor significativo de influencia son los riesgos financieros ya que pueden poner en conflicto el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización; es por ello que se debe contar información muy detallada sobre aspectos externos, políticos, económicos y sociales sobre los cuales no se tiene control. (Vaca & Orellana, 2020)

Se puede definir al riesgo financiero como la incertidumbre dada en el rendimiento de la inversión a causa de alteraciones en el sector en el

que se opera, por desequilibrio en los mercados o imposibilidad de devolución del capital (BBVA, 2020).

#### **a. Gestión de riesgos financieros.**

Según De la Torre (2009), en las empresas pueden existir distintos riesgos producto de sus actividades inherentes de la empresa, como lo son los de fabricación, la comercialización de los productos y servicios que ofrece la empresa. Adicionalmente existen riesgos de origen financiero que actualmente tienen un mayor impacto en las empresas, dentro de estos uno de los más relevantes son los riesgos de mercado, es decir, la probabilidad de que la compañía mantenga daños durante algún tiempo como consecuencia de movimientos no esperados que influyen negativamente, como lo son en el tipo de cambio, los intereses, etc.

La gestión de riesgos se trata de un componente de mucha relevancia para las empresas en general, puesto que permite anticipar los posibles riesgos de pérdida.

#### **b. Percepción sobre gestión empresarial**

El Esan (2016) indica que la percepción se trata de un proceso mediante el cual alguna persona llega a analizar los datos que se recibe del exterior. Dichos análisis llegan a influir en los datos ya almacenados en la memoria. Finalmente, a esta información se le añade los juicios personales de cada persona.

El proceso de percepción atañe diferentes características, entre ellas tenemos:

- La subjetividad: Esta característica se refiere a que no se basa en ningún sustento teórico, sino más bien en las experiencias propias del individuo y los datos almacenados en su memoria.
- La selectividad: Es la capacidad de seleccionar estímulos externos de manera subjetiva, sumándole o restándole valor de acuerdo a sus propias valoraciones.
- La temporalidad: La percepción se trata de un proceso muy susceptible a cambios, es decir, el mínimo cambio puede influir en dicho proceso.

Por otro lado, la gestión empresarial se trata de la capacidad que una empresa tiene para lograr sus objetivos utilizando los recursos que dispone en ese instante, es decir, la empresa, realiza ciertas coordinaciones relacionados a sus recursos con la finalidad de poder lograr sus cometidos. (Chiavenato I. , 2014)

Por ende, la percepción sobre la gestión empresarial, se refiere a la manera en cómo perciben los integrantes de la organización respecto a las coordinaciones relacionadas con recursos para lograr los objetivos previamente planteados.

### 3.2. Revisión de antecedentes investigativos

#### *Internacionales*

López (2015) realizó un estudio que tituló como “*Análisis de proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el Cantón El Triunfo, provincia de Guayas*”. El objetivo fue conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de esta

empresa. También se analizó el caso de la incidencia de la operatividad. Asimismo, la metodología de la investigación fue descriptiva, explicativa, correlacional, además tuvo un tipo teórico – aplicado. La población considerada fue el personal del área administrativa, ventas, contable y técnica, a quienes se aplicó una encuesta y una entrevista. En los resultados se encontró que el 80% recibía órdenes del propietario y el 100% manifestaba que no existía un manual de funciones, misión y visión, un sistema de control interno de la empresa y tampoco se realizaba evaluaciones de desempeño; así también, el 80% indicó nunca haber recibido incentivos. Por último, las conclusiones arrojaron que los procedimientos administrativos de los que hacía utilización la empresa resultaban ineficientes, pues los planeamientos establecidos, la dirección que se hacía de la empresa y la estructuración de la misma no se realizaban provechosamente, motivo por el cual los colaboradores de la entidad presentaban problemas para desempeñar adecuadamente sus labores, afectando la operatividad de la empresa y conllevando a la insatisfacción por parte de los clientes.

Flores (2015) realizó un estudio que tituló como “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 – 2013*”. El propósito principal fue la revisión en referencia al proceso administrativo y gestión empresarial. La metodología de esta investigación fue descriptiva y de corte transversal. Asimismo, contó con un enfoque cualitativo y elementos cuantitativos. En cuanto a la población, la investigación consideró la participación de 15 colaboradores, entre ellos, dos jefes y 1 gerente. La técnica aplicada se realizó a través de un instrumento de revisión documental, mediante la observación directa y una entrevista estructurada. Entre los resultados más

significativos podemos resaltar que todo el personal no presentaba conocimientos sobre lo que representan los planes que se realizan en la empresa, el 75% desconoce los tipos de planes, el 100% no es tomado en cuenta para la toma de decisiones, el 73% no participa en la preparación del presupuesto, un 40% considera que sus funciones no están establecidas, el 100% desconoce el organigrama, el 60% no está satisfecho con la ubicación de su área de trabajo, el 40% considera que la coordinación es buena y, el 66,7% considera que se deben mejorar las políticas de motivación; ello permitió concluir que los procesos administrativos y gestión empresarial en la empresa eran aplicados de forma incompleta perjudicando el correcto desempeño de las dimensiones de la entidad.

Tapia (2017) enfoco un estudio titulado *“Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso constructores Cia. Ltda. Período junio 2016 – junio 2017”*, con el objetivo de aplicar un estudio en el entorno en el cual se desarrollaban las labores de la empresa basados en los procesos de administración de la empresa. Asimismo, se tomó en cuenta la información recolectada para proponer acciones correctivas para mejorar la gestión de la misma. Por otro lado, la metodología fue analítica – sintética y de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. La población considerada por la investigación fue de 52 personas proporcionadas por el gerente, a quienes se aplicó una encuesta y un cuestionario. Los resultados arrojaron que el 20% de personal administrativo y el 22% del operativo no ejercían acciones en la planificación. Por otro lado, el 65% del personal operativos toma en cuenta que la organización no era eficiente. Asimismo, el 67% del personal y el 54% mencionaron que la interrelación comunicativa referente a las actividades era

eficiente, el 27% del personal administrativo y el 5% del operativo desconoce sus responsabilidades y que la evaluación es ocasional.

### *Nacionales*

Fernández (2017) realizó un estudio que titulado como *“Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”*. El propósito fundamental del estudio fue determinar la conexión entre el proceso administrativo para la consecución de objetivos y el gestionamiento de calidad en la entidad. Asimismo, se hizo uso de una metodología no experimental y un diseño no correlacional. Se trabajó con 170 colaboradores, a quienes se aplicó una encuesta y un cuestionario. Finalmente, se determinó un vínculo entre las variables ( $r = 0.751^{**}$ ); el proceso administrativo era percibido de manera regular por el 58,82% y la gestión de calidad de forma similar por el 58,24%. Finalmente se concluyó que el mejorar una de las dos variables, provocaría incidencia en la otra variable.

Bendezú (2017) realizó un estudio que nombró como *“El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de puerto Maldonado, 2017”*. El propósito principal del estudio fue describir la serie de etapas por las cuales la entidad pasa para lograr las metas planteadas. El estudio comprendió las fases relacionadas al planeamiento, estructura organizativa, direccionamiento y control aplicadas en la entidad. Asimismo, el autor hizo utilización de una metodología descriptiva y diseño no experimental. Se trabajó con 59 colaboradores a quienes se aplicó una encuesta y un cuestionario. En los resultados se encontró un nivel moderado en el proceso (40,68%), planeación (28,81%), organización (28,81%), integración (42,37%), dirección (32,20%) y control (33,90%). Consecuentemente, se estableció que el proceso

administrativo incluido no era pertinente en relación al logro de obtenidos, pues no se encontraba acorde a las necesidades de la entidad.

Huallpa (2016) realizó un estudio titulado como “*Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A., determinando como propósito fundamental de la investigación evaluar la gestión administrativa con la que contaba la empresa MARASAL S.A.* En cuanto a la metodología, el estudio aplicó la deducción y contó con un diseño no experimental, transversal. Asimismo, 19 colaboradores formaron parte de la población. En cuanto a la muestra, esta se concibió en la misma cantidad al ser considerada como una cantidad pequeña de personas, a quienes se aplicó una encuesta, entrevista, cuestionario. Producto del análisis se encontró que la planeación no contenía una definición clara de sus elementos. Por otro lado, la organización se presentaba de manera ineficiente. En cuanto a la dirección de la empresa, se supo que contaba con un diseño óptimo, el estilo de liderazgo era democrático participativo y un alto de comunicación.

### ***Locales***

Huamaní y Ascuña (2019) realizaron un estudio titulado como “*Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativas de la Ugel Arequipa Sur 2018*”. El propósito fundamental fue hallar la conexión existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. La metodología fue de tipo descriptiva – correlacional y el diseño fue no experimental, correlacional y transversal. Se trabajó con 108 trabajadores, considerando a la muestra con la misma cantidad de colaboradores. En los resultados se encontró que el 66,7% de los administrativos presentan un nivel regular en la gestión administrativa y el 82,4% un nivel regular de satisfacción

laboral; asimismo, se encontró que las variables presentan una relación significativa ( $r= 0.831^{**}$ ;  $p= 0.001$ ).

Poccori (2019) realizó un estudio titulado como *“Influencia de la cultura organizacional en la gestión empresarial del hotel Aranwa en Coporaque - provincia de Caylloma, Arequipa”*. El propósito fundamental del estudio fue hallar la conexión existente entre la cultura organizacional en la gestión empresarial. La metodología fue de diseño no experimental y la población consideró la participación de 25 trabajadores del hotel de estudio, a las cuales se aplicó la encuesta como instrumento. En los resultados se encontró que si la variable cultura organización mejora, es posible que la gestión empresarial mejore también.

#### 4. HIPÓTESIS

Dado que el problema del proceso administrativo en la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. porque los colaboradores no tienen definidas las características del proceso administrativo y no poseen los mismos valores y creencias

Es probable que la relación de las variables proceso administrativo y la gestión empresarial sea significativa y positiva; asimismo las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control con la variable Gestión empresarial tengan una significancia positiva en la empresa JC STOCK S.A.C.



# **CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 1.1. Técnica

Se utilizó la técnica de encuesta para las variables proceso administrativo y gestión empresarial.

### 1.2. Instrumento

El instrumento fue un cuestionario de tipo Likert. Constituido por 30 preguntas, de las cuales 24 se orientaron a medir el proceso administrativo y 6 para la gestión empresarial.

Para determinar el nivel de confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 25 trabajadores y se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo en las variables de proceso administrativo y gestión empresarial valores de .920 y .909 respectivamente, que indican que existe una confiabilidad Excelente; de forma similar se halló en las dimensiones valores que oscilaban entre .813 y .859 lo cual indica que se existe una confiabilidad con una calificación Muy buena

**Tabla 2.** Calificación del coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 - 1,0	Excelente
0,8 - 0,9	Muy bueno
0,7 - 0,8	Aceptable
0,6 - 0,7	Cuestionable
0,5 - 0,6	Pobre
0,0 - 0,5	No aceptable

*Nota:* elaboración propia

Luego de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach se obtuvo los siguientes resultados:

N de elementos	Alfa de Cronbach $\alpha$
----------------	------------------------------

Proceso administrativo	24	.950
Planeación	7	.813
Organización	6	.816
Dirección	6	.850
Control	5	.859
Gestión empresarial	6	.909

### Estructura de los instrumentos

#### CUESTIONARIO

#### Estimado (a);

La presente encuesta forma parte de un estudio de investigación acerca del Proceso administrativo y su relación con gestión empresarial. Es muy importante que usted conteste de manera sincera y precisa para su veracidad de la investigación.

Lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas y contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**SEXO:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad** \_\_\_\_\_

**TIEMPO DE SERVICIO:** \_\_\_\_\_

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>Planeación</b>					

1. ¿Le dan a conocer, la filosofía y los valores de su institución?					
2. ¿Participa en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?					
3. ¿Las actividades programadas guardan relación con los objetivos planificados?					
4. ¿Conoce las estrategias institucionales, sabe si están orientados a cumplir con los objetivos trazados?					
5. ¿Se difunde y es de conocimiento del personal las políticas institucionales?					
6. ¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto					
7. ¿El presupuesto asignado es suficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?					
<b>Organización</b>					
8. ¿Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones?					
9. ¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?					
10. ¿Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización?					
11. ¿Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama?					
12. ¿Existe una buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?					
13. ¿Existe una buena coordinación de trabajo con los jefes?					
<b>Dirección</b>					
14. ¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal?					
15. ¿Se motiva a los trabajadores para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo?					
16. ¿Se entregan estímulos/premios en reconocimiento por trabajos realizados?					
17. ¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?					

18. ¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?					
19. ¿Se promueve el liderazgo entre los servidores?					
<b>Control</b>					
20. ¿Existen instrumentos y/o guías de control?					
21. ¿Los instrumentos y guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo?					
22. ¿Se aplican instrumentos y/o guías de control para medir la ejecución de los resultados del trabajo?					
23. ¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?					
24. ¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?					
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>					
<b>Proceso Gerencial</b>					
25. ¿Utiliza la gestión empresarial como proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos?					
26. ¿Utiliza la gestión empresarial como ayuda para obtener las fuentes de financiamiento que serán utilizadas en las inversiones, para que, ponderando los riesgos, se obtenga la rentabilidad que busca la empresa?					
<b>Toma de decisiones</b>					
27. ¿Utiliza la gestión empresarial para disponer del capital financiero, es decir del financiamiento propio y de terceros para concretar las inversiones temporales y permanentes y generar rentabilidad?					
28. ¿En su gestión empresarial dispone de políticas, estrategias, tácticas, acciones, procesos y procedimientos?					
<b>Desarrollo organizacional</b>					
29. ¿Su gestión empresarial tiene los elementos necesarios para gestionar adecuadamente los riesgos financieros y de otro tipo?					
30. ¿Su gestión empresarial es una herramienta que incide en el desarrollo de las PYMES?					

Fuente: Adaptado de Bendezú (2017) y Apac (2017)

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. Ámbito

La investigación se efectuó en la empresa JC STOCK S.A.C, la cual se ubica en la MZA F10 Lote 1A de la Urb. Pachacútec perteneciente al distrito de Cerro Colorado de la ciudad de Arequipa.

### 2.2. Unidades de estudio

- **Universo**

La población de la investigación estuvo comprendida por 50 trabajadores de la empresa JC STOCK S.A.C. en la ciudad de Arequipa, a los mismos que va dirigida la encuesta.

- **Muestra**

Dado que la población fue pequeña, no fue necesario el uso de un muestreo probabilístico y se trabajó con todos los trabajadores de la empresa JC STOCK S.A.C.

### 2.3. Temporalidad

La temporalidad se dio entre los meses de abril a septiembre del año 2021.

## 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.1. Organización

- En una primera instancia se solicitaron los permisos correspondientes a las autoridades de la empresa JC STOCK S.A.C.
- Se coordinó la forma y el momento de aplicación del instrumento.
- Se realizó la aplicación de los instrumentos.

- Los datos fueron recolectados y clasificados en una base de datos haciendo uso del programa Excel 2019.
- Se realizó el análisis con el programa SPSS 26.
- Finalmente, los datos se interpretaron mediante el uso de la estadística descriptiva a través de cuadros, gráficas y tablas de acuerdo a cada hipótesis planteada.

### 3.2. Recursos necesarios

#### 3.2.1. Recursos humanos

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Colaboradores	50
2	Investigador	1
3	Asesor	1
<b>TOTAL</b>		<b>52</b>

#### 3.2.2. Recursos materiales

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Computadora, Laptop	1
2	Escritorio	1
3	Silla	1
4	Impresora	1
5	Papel Bon A4 75gm	3 cientos
6	Página Web	40 veces
7	Fotocopias	50

8	Libros	8
9	Cartuchos para la impresora	4
10	Bolígrafos	6
11	Correctores	2
12	Cuaderno	1

### 3.2.3. Presupuesto

Ítem	Descripción	Cantidad	P.U.	Total
<b>1. Material de trabajo</b>				
1	Costo papel bond A4 75mg	500	S/ 12.00	S/ 12.00
2	Folders de manila	6	S/ 0.70	S/ 4.20
3	Bolígrafos	2	S/ 2.00	S/ 4.00
4	Correctores	1	S/ 2.50	S/ 2.50
	Cuaderno de apuntes	1	S/ 15.00	S/15.00
<b>Total</b>				<b>S/37.70</b>
<b>2. Suministros</b>				
1	Memoria USB	1	S/ 25.00	S/25.00
<b>Total</b>				<b>S/25.00</b>
<b>3. Bienes</b>				
1	Textos	5	S/ 150.00	S/150.00
<b>Total</b>				<b>S/150.00</b>
<b>4. Servicios</b>				
1	Asesoría y consultoría	1	S/ 500.00	S/500.00

2	Movilidad	15	S/ 200.00	S/200.00
3	Refrigerio	40	S/ 2.00	S/ 80.00
4	Empastado	4	S/ 25.00	S/ 100.00
<b>Total</b>				S/ 880.00
<b>Total, de Gasto</b>				S/ 1092.70

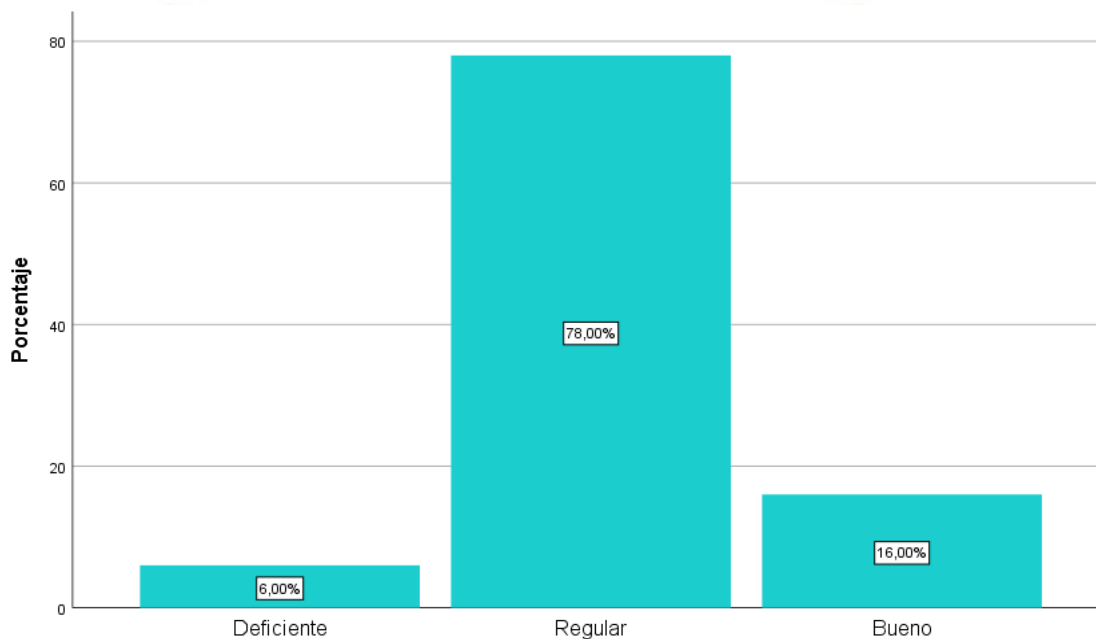


## CAPÍTULO III. RESULTADOS



**Tabla 3** Nivel de planeación como dimensión del proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	39	78,0	78,0	84,0
	Bueno	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



**Figura 1** Nivel de planeación como dimensión del proceso administrativo

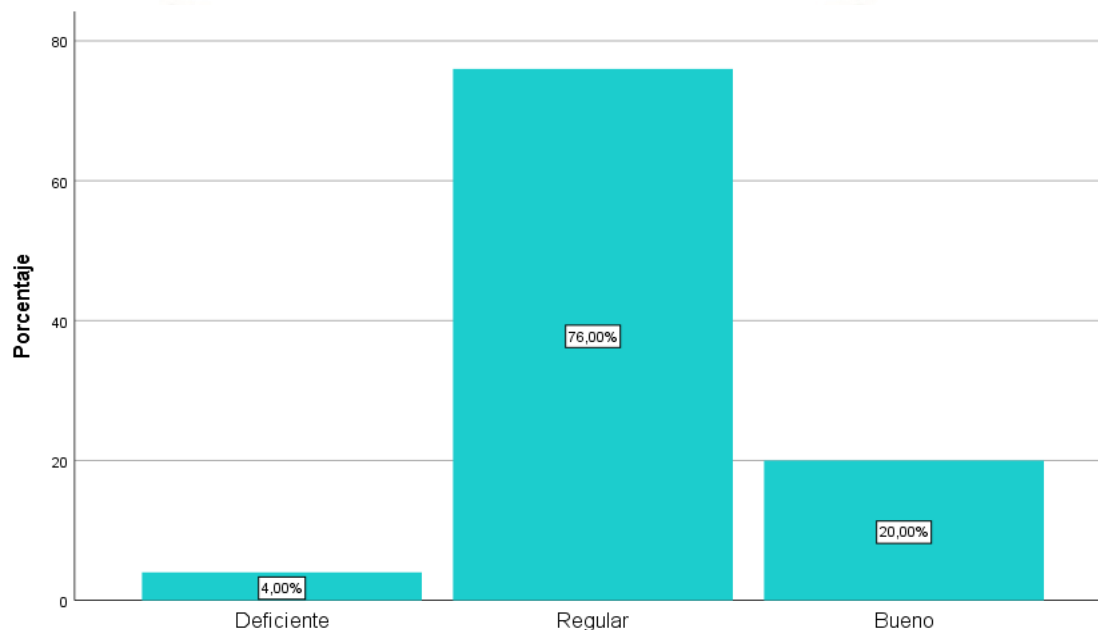
**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la Tabla 3 y su respectiva Figura 1, se afirma que el 78% (39) de los trabajadores percibe un nivel regular de planeación como parte del proceso administrativo de la empresa JC Stock S.A.C., mientras que el 16% (8) considera que la empresa cuenta con un nivel bueno de planeación y solo el 6% (3) perciben una planeación deficiente.

En ese sentido, se estableció que los directivos no informan a sus trabajadores de manera frecuente aspectos relacionados a la filosofía empresarial, sus valores, la misión y la visión empresarial, además de las estrategias que la empresa pretende concretizar.

**Tabla 4** Nivel de organización como dimensión del proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	38	76,0	76,0	80,0
	Bueno	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	



**Figura 2** Nivel de organización como dimensión del proceso administrativo

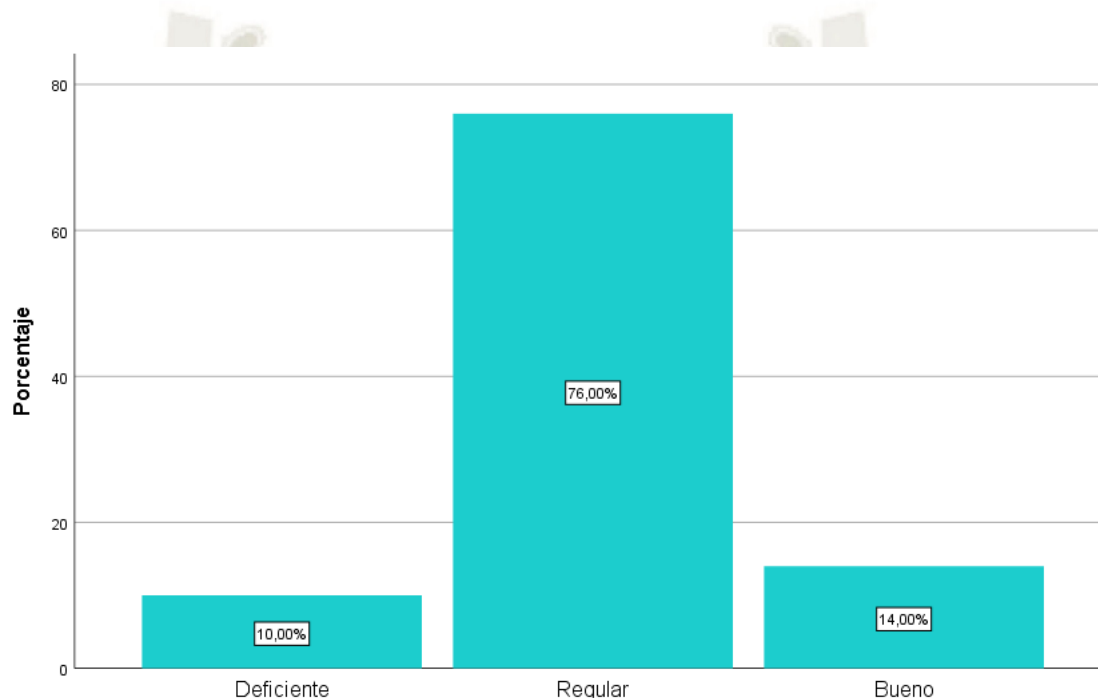
**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la Tabla 4 y su respectiva Figura 2, se afirma que el 76% (38) de los trabajadores percibe un nivel regular de organización como parte del proceso administrativo de la empresa JC Stock S.A.C., mientras que el 20% (10) considera que la empresa cuenta con un nivel bueno de organización y solo el 4% (2) percibe una organización deficiente.

En ese sentido, se estableció que los trabajadores consideran que la empresa no encarga al personal adecuado cumplir con ciertas responsabilidades, además, algunas tareas no están establecidas en el organigrama empresarial, lo cual genera que muchas veces no exista una buena coordinación entre los compañeros de trabajo al momento de realizar las actividades propias de la empresa.

**Tabla 5** Nivel de dirección como parte del proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	38	76,0	76,0	86,0
	Bueno	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



**Figura 3** Nivel de dirección como parte del proceso administrativo

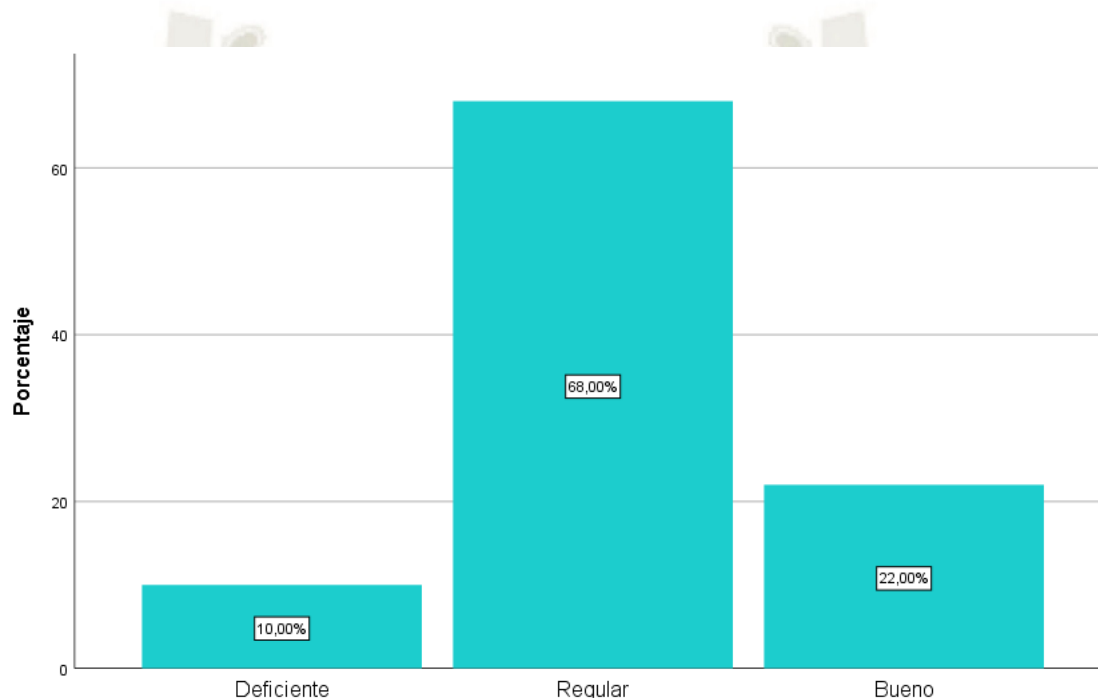
**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la Tabla 5 y su respectiva Figura 3, se afirma que el 76% (38) de los trabajadores percibe un nivel regular de dirección como parte del proceso administrativo de la empresa JC Stock S.A.C., mientras que el 14% (7) considera que la empresa cuenta con un nivel bueno de dirección y solo el 10% (5) percibe una deficiente dirección.

En ese sentido, se estableció en que en la empresa no existe una buena comunicación entre los directivos y el personal operativo de la empresa, además, que no existe una preocupación respecto a los incentivos entregados para motivar a los trabajadores.

**Tabla 6** Nivel de control como dimensión del proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	34	68,0	68,0	78,0
	Bueno	11	22,0	22,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	



**Figura 4** Nivel de control como dimensión del proceso administrativo

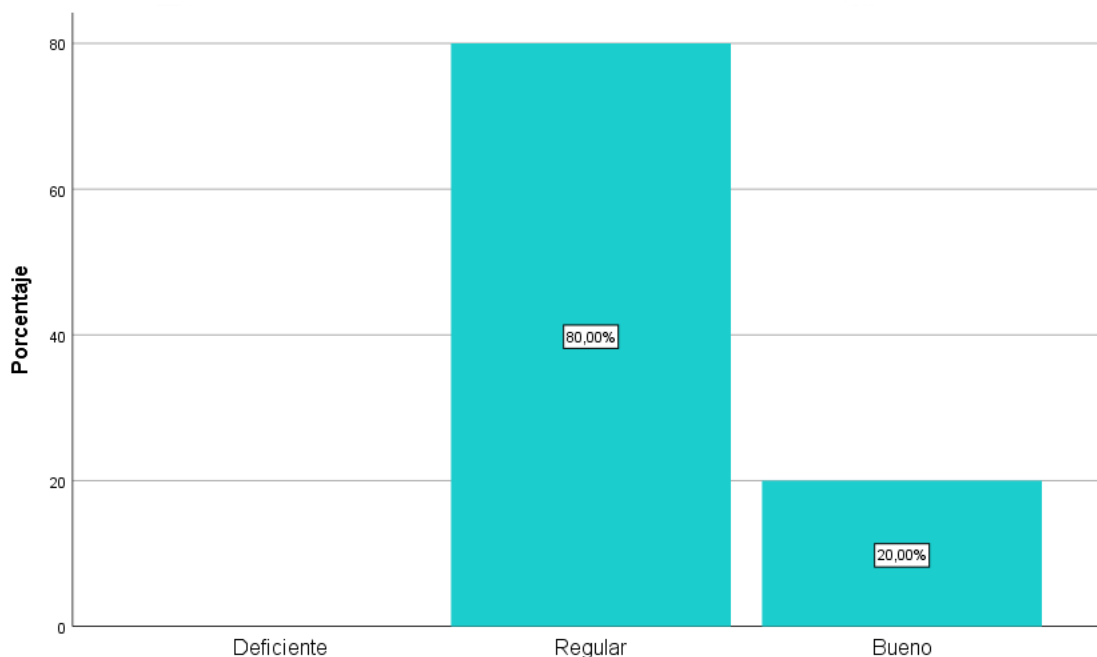
**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la Tabla 6 y su respectiva Figura 4, se afirma que el 68% (34) de los trabajadores percibe un nivel regular de control como parte del proceso administrativo de la empresa JC Stock S.A.C., mientras que el 22% (11) considera que la empresa cuenta con un nivel bueno de control y solo el 10% (5) percibe un deficiente control como parte del proceso administrativo.

En ese sentido, se estableció que no siempre se aplican los instrumentos y procedimientos de control y los posibles errores o desviaciones encontrados no se corrigen oportunamente.

**Tabla 7** Nivel de proceso administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	40	80,0	80,0	80,0
	Bueno	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	



**Figura 5** Nivel de proceso administrativo

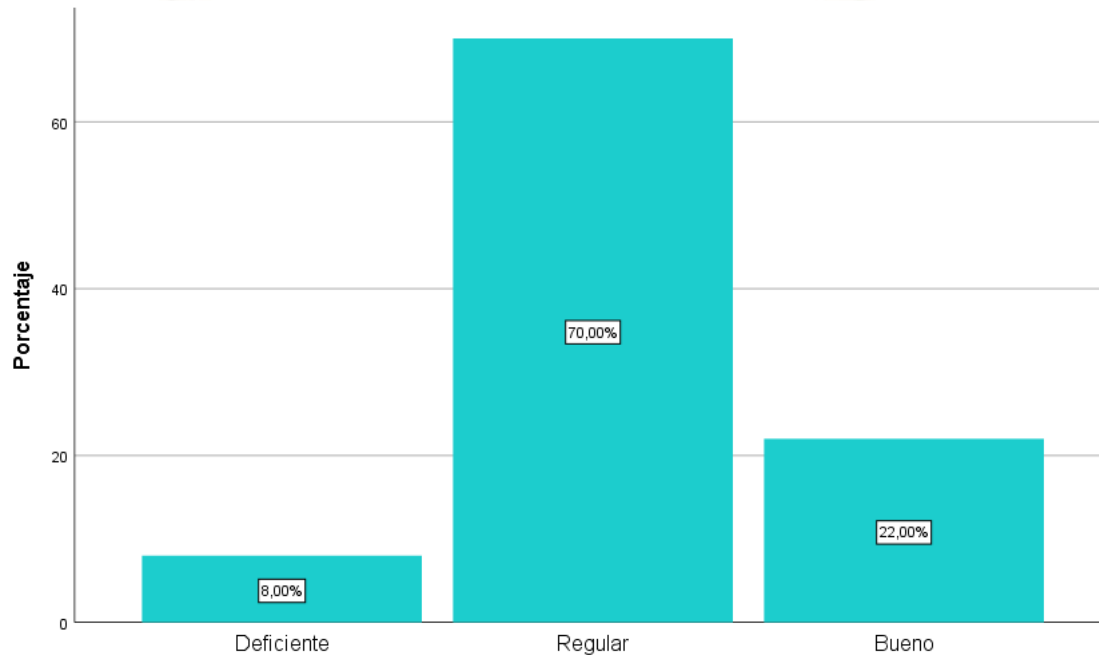
**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la Tabla 7 y su respectiva Figura 5, se afirma que el 80% (34) de los trabajadores percibe un nivel regular de proceso administrativo de la empresa JC Stock S.A.C., mientras que el 20% (11) considera que la empresa cuenta con un nivel bueno de proceso administrativo.

En ese sentido, la empresa JC Stock no siempre se cumple con los procedimientos administrativos, siendo la planeación la que más incumplimientos contiene, puesto que se observa que no se comunican los objetivos, políticas y la filosofía empresarial.

**Tabla 8** Nivel de gestión empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	35	70,0	70,0	78,0
	Bueno	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



**Figura 6** Nivel de gestión empresarial

**Interpretación:**

De acuerdo a lo observado en la Tabla 8 y su respectiva Figura 6, se afirma que el 70% (35) de los trabajadores percibe un nivel regular de gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C., mientras que el 20% (11) considera que la empresa cuenta con un nivel bueno de gestión empresarial y solo el 8% (4) considera que la empresa cuenta con una gestión empresarial deficiente.

En ese sentido, la empresa tiene una gestión empresarial regular debido a que los trabajadores no perciben la existencia de un adecuado proceso gerencial y para la toma de decisiones no siempre se toma en cuenta las políticas.

**Tabla 9** *Media por preguntas*

	Media
1. ¿Le dan a conocer, la filosofía y los valores de su institución?	3,0200
2. ¿Participa en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?	3,1400
3. ¿Las actividades programadas guardan relación con los objetivos planificados?	3,1600
4. ¿Conoce las estrategias institucionales, sabe si están orientados a cumplir con los objetivos trazados?	3,2600
5. ¿Se difunde y es de conocimiento del personal las políticas institucionales?	3,2600
6. ¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto	3,1000
7. ¿El presupuesto asignado es suficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?	3,3600
8. ¿Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones?	3,1200
9. ¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?	3,1800
10. ¿Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización?	3,1800
11. ¿Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama?	3,1800
12. ¿Existe una buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?	3,3800
13. ¿Existe una buena coordinación de trabajo con los jefes?	3,0600
14. ¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal?	3,3400
15. ¿Se motiva a los trabajadores para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo?	3,3200
16. ¿Se entregan estímulos/premios en reconocimiento por trabajos realizados?	3,0000
17. ¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?	3,2000
18. ¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?	3,0600
19. ¿Se promueve el liderazgo entre los servidores?	3,0000
20. ¿Existen instrumentos y/o guías de control?	3,2200

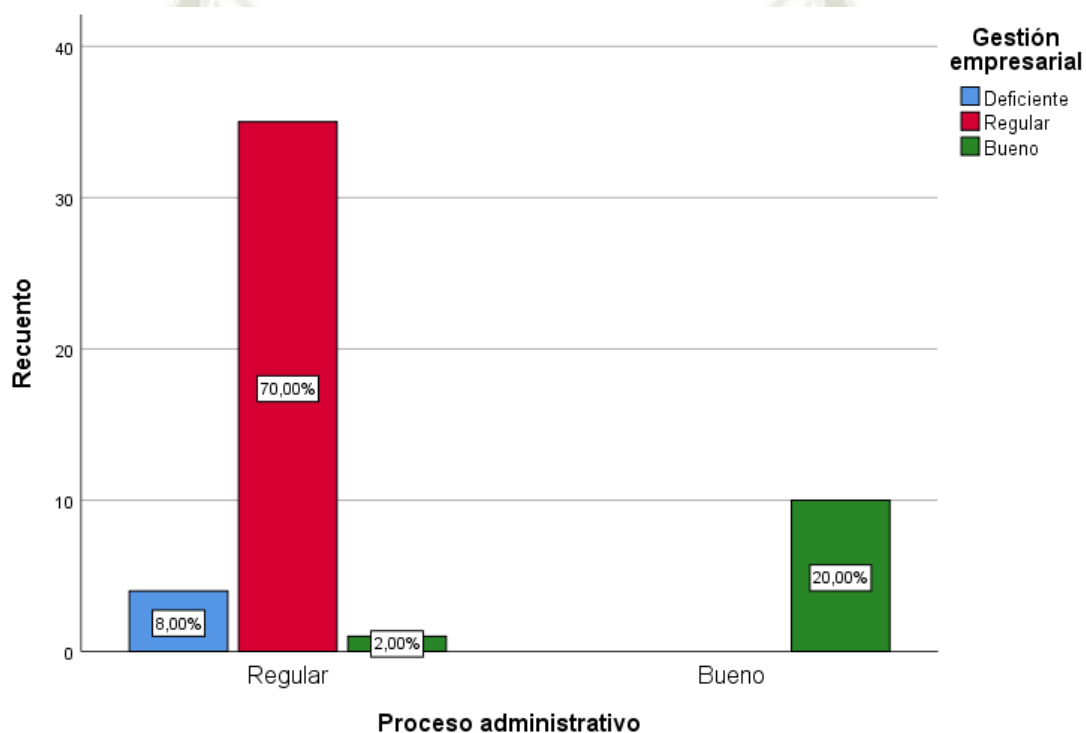
21. ¿Los instrumentos y guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo?	3,1600
22. ¿Se aplican instrumentos y/o guías de control para medir la ejecución de los resultados del trabajo?	3,2400
23. ¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?	3,1600
24. ¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?	3,2200
25. ¿Utiliza la gestión empresarial como proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos?	3,1800
26. ¿Utiliza la gestión empresarial como ayuda para obtener las fuentes de financiamiento que serán utilizadas en las inversiones, para que, ponderando los riesgos, se obtenga la rentabilidad que busca la empresa?	2,9400
27. ¿Utiliza la gestión empresarial para disponer del capital financiero, es decir del financiamiento propio y de terceros para concretar las inversiones temporales y permanentes y generar rentabilidad?	3,2800
28. ¿En su gestión empresarial dispone de políticas, estrategias, tácticas, acciones, procesos y procedimientos?	3,3000
29. ¿Su gestión empresarial tiene los elementos necesarios para gestionar adecuadamente los riesgos financieros y de otro tipo?	3,3200
30. ¿Su gestión empresarial es una herramienta que incide en el desarrollo de las PYMES?	3,1200

---



**Tabla 10** *Proceso administrativo y gestión empresarial*

		Gestión empresarial				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Proceso administrativo	Regular	Recuento	4	35	1	40
		%	100,0%	100,0%	9,1%	80,0%
	Bueno	Recuento	0	0	10	10
		%	0,0%	0,0%	90,9%	20,0%
Total		Recuento	4	35	11	50
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



**Figura 7** *Proceso administrativo y gestión empresarial*

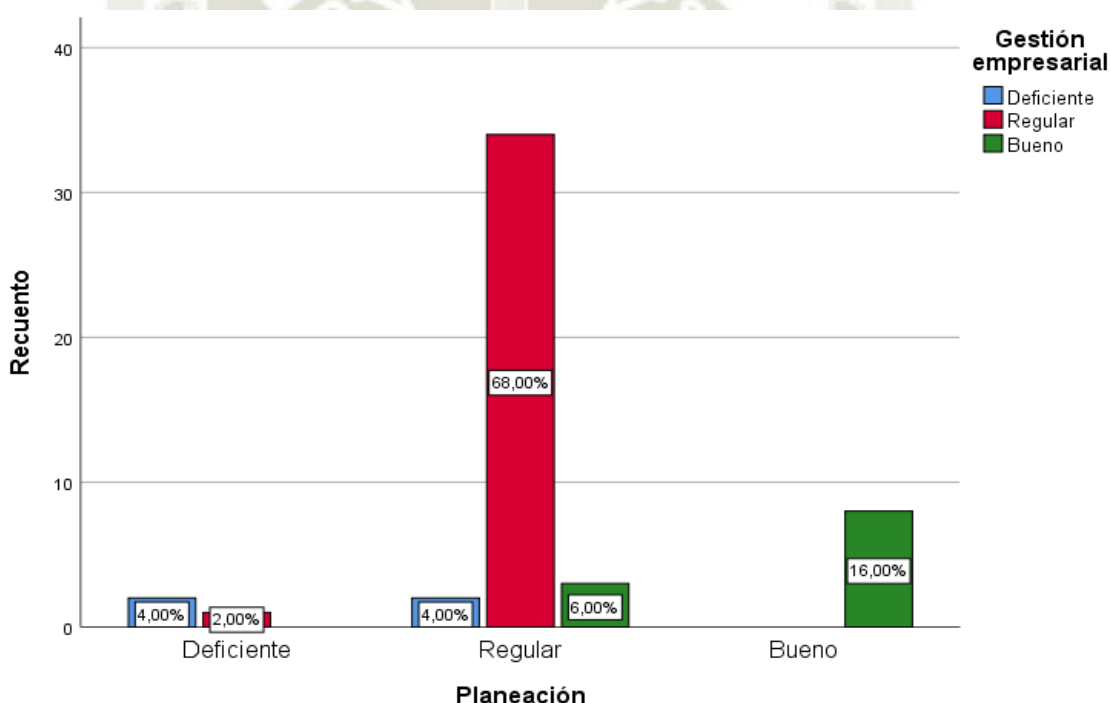
**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 10 y su respectiva Figura 7 que el 70% (35) percibe que tanto el proceso administrativo como la gestión empresarial de la empresa JC Stock SAC tiene un nivel regular; por otro lado, un 20% (10) considera que tanto el proceso administrativo como la gestión empresarial son buenas.

En ese sentido, entre el proceso administrativo y la gestión empresarial existe cierta relación, lo que se comprobó en siguientes procesos estadísticos formales.

**Tabla 11** *Planeación y gestión empresarial*

		Gestión empresarial				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Planeación	Deficiente	Recuento	2	1	0	3
		%	50,0%	2,9%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	2	34	3	39
%		50,0%	97,1%	27,3%	78,0%	
Bueno	Recuento	0	0	8	8	
	%	0,0%	0,0%	72,7%	16,0%	
Total	Recuento	4	35	11	50	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



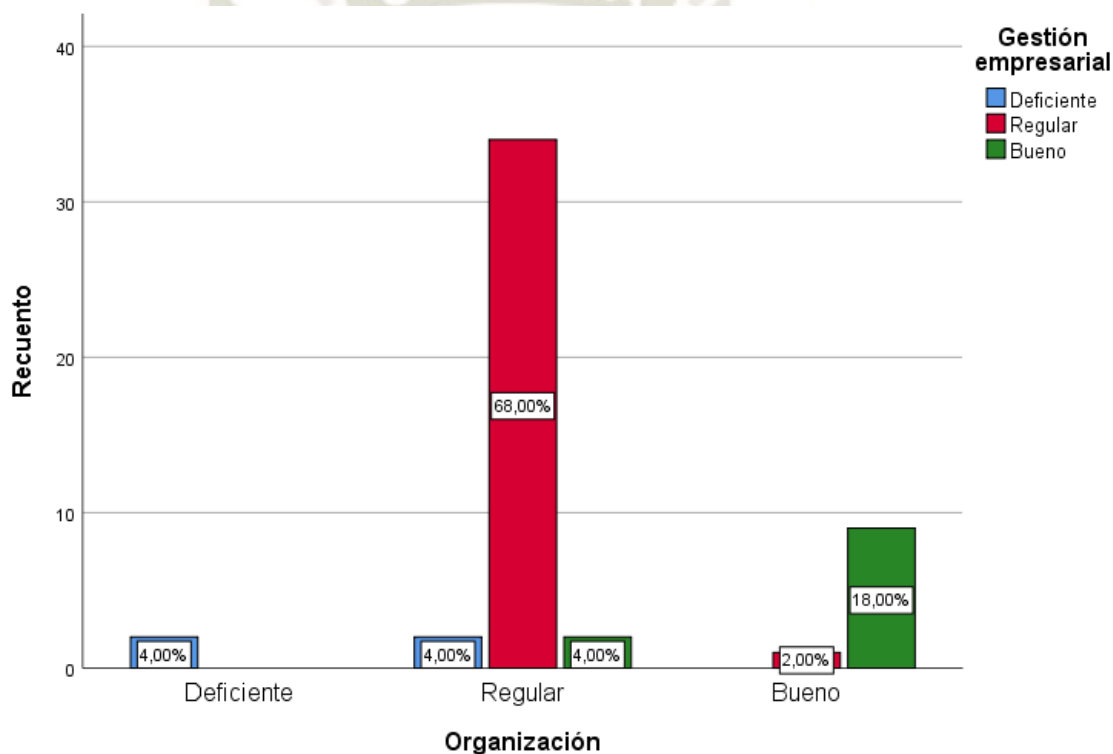
**Figura 8** *Planeación y gestión empresarial*

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 11 y su respectiva Figura 8 que el 68% (34) percibe que tanto la planeación como la gestión empresarial de la empresa JC Stock SAC, tiene un nivel regular; por otro lado, un 16% (8) considera que tanto la planeación como la gestión empresarial son buenas y, por último, solo el 4% percibe estos aspectos como deficientes. Ello sugiere la existencia de cierta relación entre la planeación y la gestión empresarial, la misma que fue comprobada con pruebas estadísticas formales posteriormente.

**Tabla 12** Organización y gestión empresarial

		Gestión empresarial				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Organización	Deficiente	Recuento	2	0	0	2
		%	50,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Regular	Recuento	2	34	2	38
		%	50,0%	97,1%	18,2%	76,0%
	Bueno	Recuento	0	1	9	10
		%	0,0%	2,9%	81,8%	20,0%
Total	Recuento	4	35	11	50	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



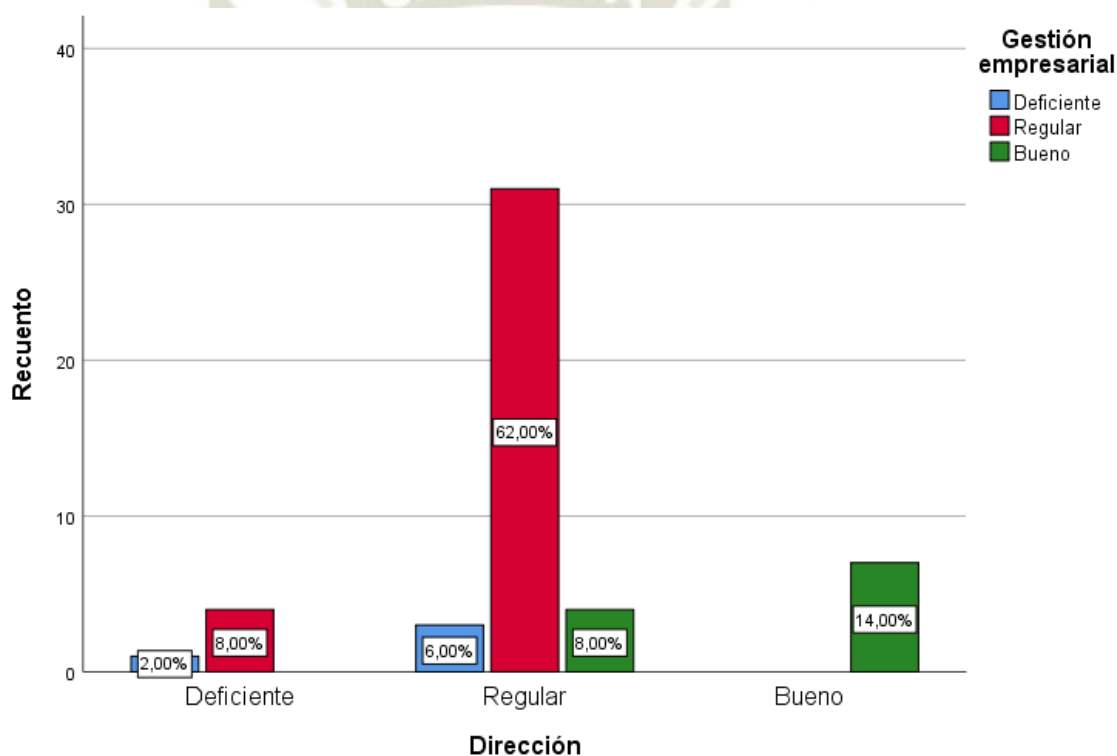
**Figura 9** Organización y gestión empresarial

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 12 y su respectiva Figura 9 que el 68% (34) percibe que tanto la organización como la gestión empresarial de la empresa JC Stock SAC, tiene un nivel regular; por otro lado, un 18% (9) consideran que tanto la organización como la gestión empresarial son buenas y, por último, solo el 4% (2) percibe estos aspectos como deficientes. Ello sugiere la existencia de cierta relación entre la organización y la gestión empresarial que posteriormente se comprobó mediante estadísticos de prueba formales.

**Tabla 13** Dirección y gestión empresarial

		Gestión empresarial			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Dirección	Deficiente	Recuento	1	4	0	5
		%	25,0%	11,4%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	3	31	4	38
		%	75,0%	88,6%	36,4%	76,0%
	Bueno	Recuento	0	0	7	7
		%	0,0%	0,0%	63,6%	14,0%
Total		Recuento	4	35	11	50
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



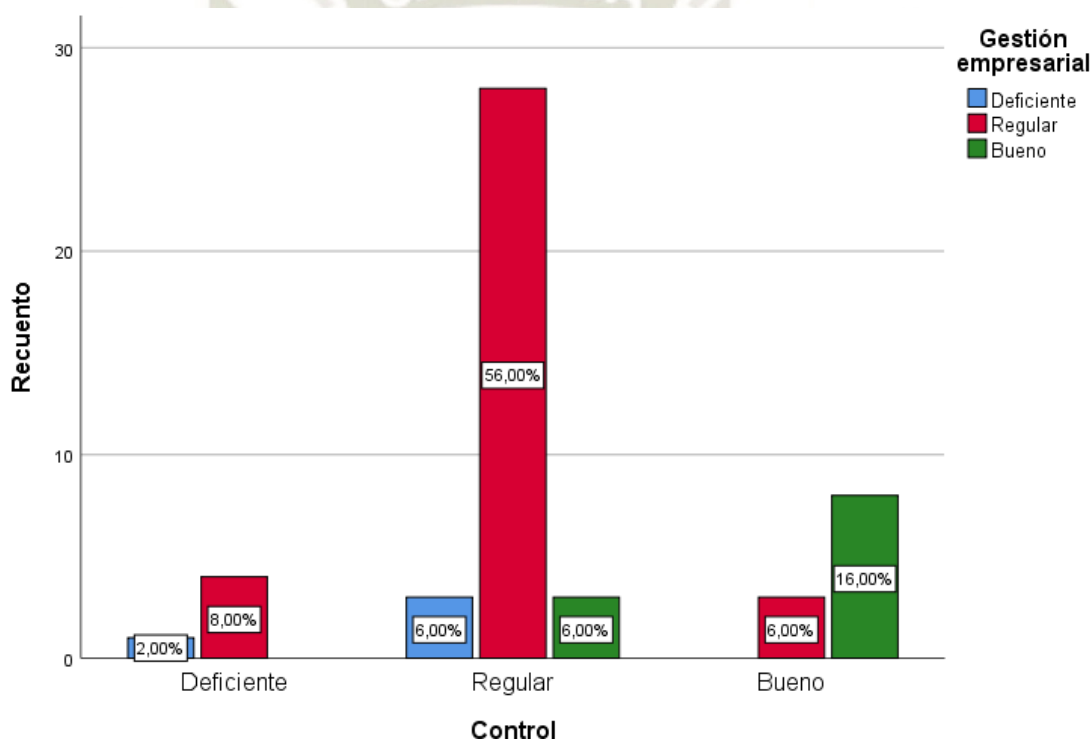
**Figura 10** Dirección y gestión empresarial

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 13 y su respectiva Figura 10 que el 62% (31) percibe que tanto la dirección como la gestión empresarial de la empresa JC Stock SAC, tiene un nivel regular; por otro lado, un 14% (7) considera que tanto la dirección como la gestión empresarial son buenas y, por último, solo el 2% (1) percibe estos aspectos como deficientes. Lo anterior sugiere la existencia de cierta relación que fue comprobada por estadísticos formales posteriormente.

**Tabla 14** Control y gestión empresarial

		Gestión empresarial				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Control	Deficiente	Recuento	1	4	0	5
		%	25,0%	11,4%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	3	28	3	34
	%	75,0%	80,0%	27,3%	68,0%	
Bueno	Recuento	0	3	8	11	
	%	0,0%	8,6%	72,7%	22,0%	
Total	Recuento	4	35	11	50	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



**Figura 11** Control y gestión empresarial

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 14 y su respectiva Figura 11 que el 56% (28) percibe que tanto el control como la gestión empresarial de la empresa JC Stock SAC, tiene un nivel regular; por otro lado, un 16% (8) consideran que tanto el control como la gestión empresarial son buenas y, por último, solo el 2% (1) percibe estos aspectos como deficientes. Ello sugiere la existencia de una relación positiva entre el control y la gestión empresarial lo que se comprueba en estadísticos posteriores.

**Tabla 15** Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso administrativo	,121	50	,063	,951	50	,037
Planeación	,097	50	,200*	,969	50	,212
Organización	,172	50	,001	,931	50	,006
Dirección	,090	50	,200*	,972	50	,270
Control	,153	50	,005	,949	50	,030
Gestión empresarial	,116	50	,088	,962	50	,110

**Interpretación:**

En la Tabla 15 se muestra la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk calculados con la finalidad de corroborar si el conjunto de datos sigue una distribución normal o en caso contrario no la sigue. Para el presente caso en particular se tomó en cuenta los resultados de la prueba de normalidad denominada Shapiro Wilk, puesto que se recomienda utilizar Shapiro Wilk, siempre que se analice hasta 50 sujetos.

Por ende, se observa que tanto la variable Proceso administrativo, la dimensión Organización y la dimensión control presentan una distribución normal, pues su nivel de significancia no sobrepasa el 0.05; no obstante, la dimensión Planeación, Dirección y la variable Gestión empresarial, no presentan una distribución normal, tal como lo demuestra su nivel de significancia mayor a 0.05.

Puesto que en posteriores pruebas se determinará las relaciones entre la variable Proceso administrativo conjuntamente con sus dimensiones y la variable Gestión empresarial, se justifica el uso de pruebas no paramétricas como lo es Rho de Spearman, puesto que no cumple con los suficientes requisitos para el uso de pruebas paramétricas, siendo la más relevante el no contar con una distribución normal en ambos casos.

**Tabla 16** *Relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial*

			Proceso administrativo	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Interpretación:**

En la Tabla 16 se muestra los resultados de aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman con la finalidad de determinar el grado de relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC Stock S.A.C.

Se observa que posee un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, que al ser menor que 0.05 indica que el resultado es significativo y se acepta el resultado, a su vez ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además, el resultado demuestra un coeficiente de correlación igual a 0.864, lo que sugiere que existe una relación positiva fuerte y además significativa entre las variables proceso administrativo y la gestión empresarial. Por ende, se puede afirmar que, si la empresa tiende a incrementar el entendimiento de los procesos administrativos en la empresa su gestión empresarial se verá mejorada.

Ho: El proceso administrativo no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

H1: El proceso administrativo se relaciona positiva y significativamente con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

**Tabla 17** *Relación entre la planeación y la gestión empresarial.*

			Planeación	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Gestión empresarial	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Interpretación:**

En la Tabla 17 se muestra los resultados de aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman con la finalidad de determinar el grado de relación entre la planeación y la gestión empresarial en la empresa JC Stock S.A.C.

Se observa que posee un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, que al ser menor que 0.05 indica que el resultado es significativo y se acepta el resultado, a su vez ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además, el resultado demuestra un coeficiente de correlación igual a 0.845, lo que sugiere que existe una relación positiva fuerte y además significativa entre la dimensión Planeación y la variable gestión empresarial. Por ende, se puede afirmar que si la empresa tiende a incrementar el entendimiento de los procesos administrativos en la empresa su gestión empresarial se verá mejorada.

Ho: La planificación no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

H1: La planificación se relaciona positiva y significativamente con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

**Tabla 18** *Relación entre organización y la gestión empresarial*

			Organización	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Interpretación:**

En la Tabla 18 se muestra los resultados de aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman con la finalidad de determinar el grado de relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC Stock S.A.C.

Se observa que posee un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, que al ser menor que 0.05 indica que el resultado es significativo y se acepta el resultado, a su vez ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además, el resultado demuestra un coeficiente de correlación igual a 0.815, lo que sugiere que existe una relación positiva fuerte y además significativa entre la dimensión Organización y la variable gestión empresarial.

H<sub>0</sub>: La planificación no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

H<sub>1</sub>: La planificación se relaciona positiva y significativamente con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021

**Tabla 19** *Relación entre la dirección y la gestión empresarial*

			Dirección	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Gestión empresarial	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Interpretación:**

En la Tabla 19 se muestra los resultados de aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman con la finalidad de determinar el grado de relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC Stock S.A.C.

Se observa que posee un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, que al ser menor que 0.05 indica que el resultado es significativo y se acepta el resultado, a su vez ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además, el resultado demuestra un coeficiente de correlación igual a 0.798, lo cual sugiere que existe una relación positiva fuerte y además significativa entre la dimensión Dirección y la variable gestión empresarial.

Ho: La Dirección no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

H1: La dirección se relaciona positiva y significativamente con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

**Tabla 20** *Relación entre el control y la gestión empresarial*

			Control	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Gestión empresarial	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Interpretación:**

En la Tabla 20 se muestra los resultados de aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman con la finalidad de determinar el grado de relación entre el control y la gestión empresarial en la empresa JC Stock S.A.C.

Se observa que posee un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, que al ser menor que 0.05 indica que el resultado es significativo y se acepta el resultado, a su vez ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además, el resultado demuestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.799, lo cual sugiere que existe una relación positiva fuerte y además significativa entre la dimensión Control y la variable gestión empresarial.

Ho: El control no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

H1: El control se relaciona positiva y significativamente con la gestión empresarial de la empresa JC Stock S.A.C. Arequipa 2021.

## DISCUSION

En base a la encuesta aplicada a 50 colaboradores de la empresa JC STOCK, los resultados obtenidos demuestran la percepción por parte de los trabajadores de las variables mencionadas proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa, ya que, si tiende a incrementar el proceso administrativo en la compañía, tal efecto se reflejará en la mejora de la gestión empresarial. Esto se podría relacionar con lo que plantea Cardona y Gonzales (2018), indicando que el conjunto de mecanismos del proceso administrativo contribuye con la optimización de recursos en la gestión empresarial.

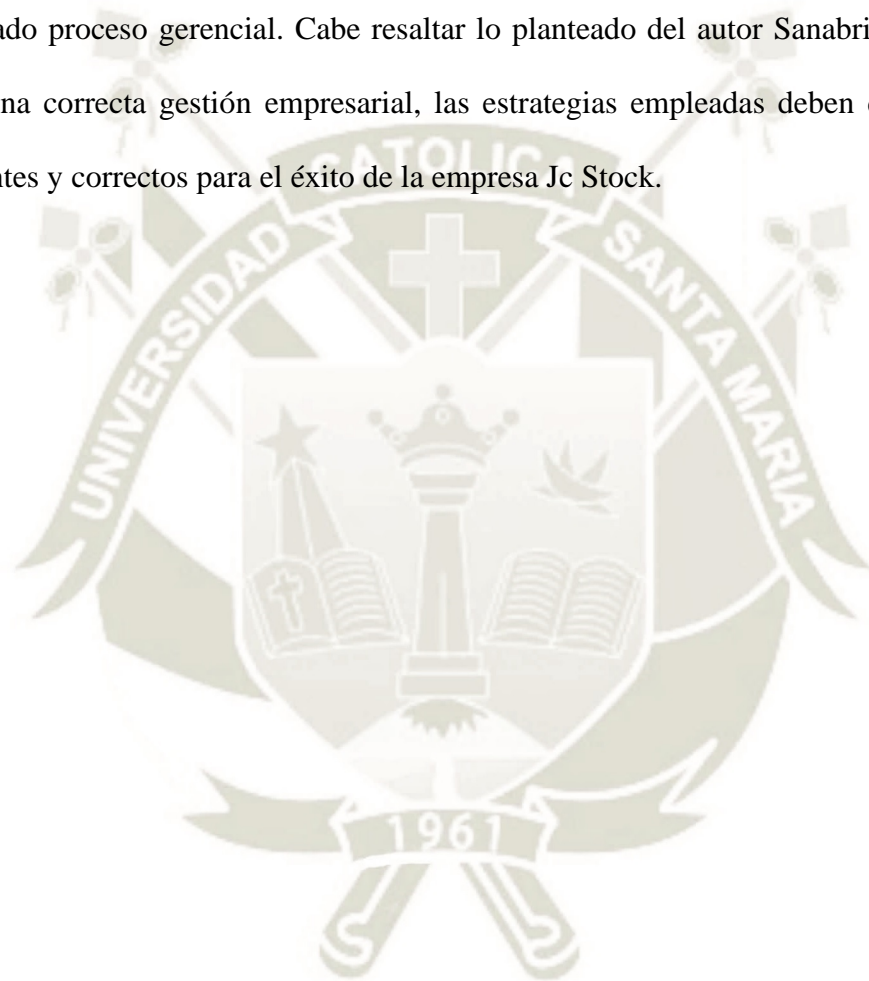
Respecto al proceso de planeación, la compañía presenta un severo déficit en la comunicación de los directivos frente a los trabajadores sobre informar de políticas institucionales en relación con los objetivos y metas de la empresa.

En el proceso de organización se demuestra que las funciones de algunos trabajadores no van de acuerdo a los perfiles requeridos, por tal motivo debería realizarse una reestructuración de trabajadores que laboran en la empresa. En relación con el proceso de control se observa una severa falta de corrección en las desviaciones por parte de los jefes inmediatos.

Estos resultados difieren del resto de trabajadores, que, en su gran mayoría porcentual, perciben los procesos administrativos calificando regular y bueno. La empresa cumple con las actividades programadas, consecutivamente estructura planes e instaura instrumentos para el logro de sus objetivos (Cisternas & Muñoz, 2017).

En la empresa Jc Stock, existe una buena coordinación y comunicación de los trabajadores en los procesos de producción en la compañía. También existen guías para los trabajadores y se capacita de manera correcta al nuevo personal.

En cuanto a la variable gestión empresarial, la minoría de trabajadores la indican como deficiente, ya que se puede inferir que los trabajadores no perciben la existencia de un adecuado proceso gerencial. Cabe resaltar lo planteado del autor Sanabria (2017) pues para una correcta gestión empresarial, las estrategias empleadas deben dar resultados eficientes y correctos para el éxito de la empresa Jc Stock.



## CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C., Arequipa 2021, tal como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.864, y un nivel de significancia de 0.000.

**Segunda:** Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la planeación y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C., Arequipa 2021, tal como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.845 y un nivel de significancia de 0.000.

**Tercera:** Los resultados permitieron determinar una relación positiva y significativa entre la organización y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C., Arequipa 2021, tal como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.815, y un nivel de significancia de 0.000.

**Cuarta:** Se determinó una relación positiva y significativa entre la dirección y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C., Arequipa 2021, tal como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.798, y un nivel de significancia de 0.000.

**Quinta:** Los resultados permitieron concluir que existe una relación positiva y significativa entre el control y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C., Arequipa 2021, tal como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.799, y un nivel de significancia de 0.000.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a los gerentes y directivos capacitarse en mayor medida respecto a la implementación de procesos administrativos más eficientes, de esta manera también se llegará a mejorar los resultados de gestión.

**Segunda:** Se recomienda involucrar en mayor medida a todo el personal en actividades como la formulación de los objetivos durante la fase de planificación, de esta manera todo el personal tendrá conocimiento de todas las metas, objetivos, políticas y presupuestos de la empresa, esto permitirá una planificación más adecuada, además se verá reflejada en una mejoría de los resultados de gestión.

**Tercera:** Se recomienda implementar un organigrama estructural, y un manual de organización y funciones, donde se señale de manera clara las funciones y responsabilidades que tiene cada trabajador en la empresa. Ello permitirá una organización más adecuada, lo que a su vez permitirá la mejora en la gestión empresarial.

**Cuarta:** Se recomienda capacitar a los gerentes y directivos de la empresa, en lo relacionado al liderazgo, la comunicación efectiva y la importancia de mantener a un personal altamente satisfecho.

**Quinta:** Se recomienda realizar un control frecuente respecto al desarrollo y los resultados que obtiene cada trabajador, de esta manera se logrará identificar desviaciones oportunamente y corregirlas.

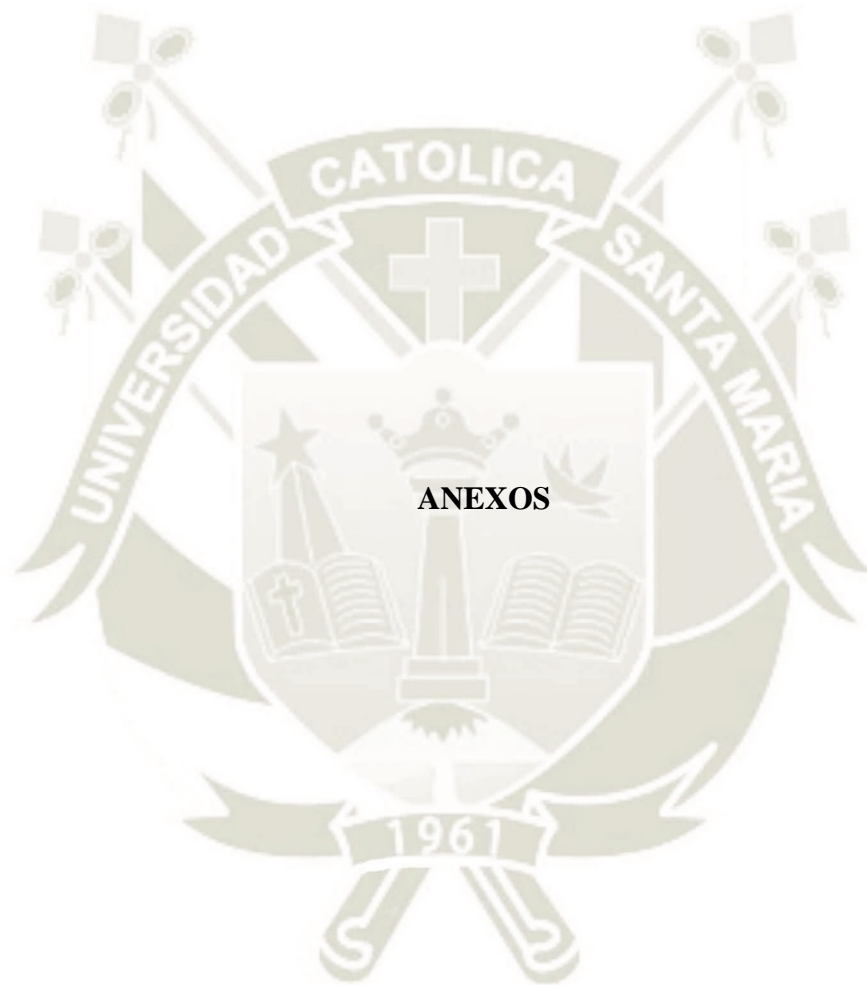
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Academia Judicial de Chile. (2017). *Retroalimentación como herramienta de gestión del desempeño*. Obtenido de <https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/1.1%20Retroalimentac.pdf>
- Aguirre, L., & Romero, F. (2016). *Manual de financiamiento para empresas*. Guayaquil: Holguin.
- Alfonso, F. (2012). Delegación de funciones. 55-58. Obtenido de <http://www.appcesvimap.com/revista/revista79/pdfs/Consultoria.pdf>
- Alles, M. (2018). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arriobas, A. (2000). Comunicación en la empresa: la importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de Comunicación Social*, 3(27), 3. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81932703.pdf>
- BBVA. (07 de 2020). *¿Qué es el riesgo financiero? 5 consejos para evitarlo*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- Bendezú, J. (2017). *El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de puerto maldonado, 2017*. Madre de Dios- Perú: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%C3%A9\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%C3%A9_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá - Colombia: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Cano, C. (2019). *Proceso administrativo*. Colombia: Universidad de Bogotá. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cardona, D., & González, O. (2018). El proceso administrativo: Una aproximación conceptual. *Cultura UNILIBRE*, 9. Obtenido de <file:///D:/3979-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6624-1-10-20181110.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: McGraw Hill.
- Cisternas, B., & Muñoz, G. (2017). Teoría Administrativa. *Universidad de Tarapaca*, 390. Obtenido de [http://sb.uta.cl/libros/TEORIA\\_ADMINISTRATIVA2017.pdf](http://sb.uta.cl/libros/TEORIA_ADMINISTRATIVA2017.pdf)

- Condori, E. (2017). *Guía de gestión empresarial*. Bolivia: Centros de Educación Técnica Tecnológica y Productiva. Obtenido de <https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiadegestionambientalweb.pdf>
- De la Torre, A. (2009). Técnicas y herramientas para la gestión de riesgos financieros en la empresa. *Contribuciones a la Economía*, 4. Obtenido de <https://www.gacetafinanciera.com/TEORIARIESGO/Gestion%20R.pdf>
- Delfín, O. (2019). *Planificación Funcional en la organización*. Caracas: COASFI.
- Esan. (3 de noviembre de 2016). *El manejo de las percepciones en la gestión de personas*. Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/el-manejo-de-las-percepciones-en-la-gestion-de-personas/>
- Etecé. (5 de agosto de 2021). *Políticas de una empresa*. Obtenido de <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>
- Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Perú: Escuela de Postgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, jinotega 2010 - 2013*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Franklin, G., & Gómez, G. (2005). *Organización y Métodos, Un Enfoque Competitivo*. McGraw Hill.
- Garza, R., Gonzáles, C., & Salinas, E. (2006). Toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio, multiexperto. *Investigación de operaciones*, 18(1), 29-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433562007.pdf>
- Gonzales, N., & Jacobo, C. (2012). Gestión empresarial. *Instituto Tecnológico de Sonora.*, 570. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/gestionempresarial.pdf>
- Hernandez, J., & Hernandez, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67. Obtenido de

- <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/download/3704/5878>
- Huallpa, V. (2016). *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.* Cusco - Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2279/253T20160265\\_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Huamani, H., & Ascuña, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Ugel Arequipa Sur 2018.* Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26asc ahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D. (2015). *Análisis de proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el cantón el triunfo, provincia de Guayas.* Ecuador: Universidad Estatal de milagro. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143426233.pdf>
- Lugo, F. (2011). *Fortalecimiento de las juntas de saneamiento: Gestión empresarial.* Paraguay: OMS. Obtenido de <https://www.senasa.gov.py/application/files/5414/6066/9320/Manual-2-Gestion-empresarial1.pdf>
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo.* México D.F.: Patria.
- Ministerio de Salud. (2012). *Manual de Organización y Funciones.* Obtenido de MINSa: <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=109>
- Mochón, F., & Calvo, N. (2009). *Economía de la empresa.* México D.F.: McGraw Hill.
- Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>
- Muñoz, M., Cabrita, M., & Ribeiro, M. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 346-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299006.pdf>
- Pinto, M. (2012). *Desarrollo organizacional.* Tlalnepabtlá: Red Tercer Milenio.
- Poccori, M. (2019). *Influencia de la cultura organizacional en la gestión empresarial del hotel Aranwa en Coporaque - provincia de Caylloma, Arequipa.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de

- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10317/THpomoi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159)
- Sanabria, H. (2017). Gestión empresarial. *Universidad Florencio del Castillo*, 45. Obtenido de Son los esfuerzos y acciones que buscan mejorar la productividad y la competitividad de las empresas
- Sánchez, J. (07 de mayo de 2016). *Capital financiero*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/capital-financiero.html>
- Suárez, M. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *FIPCAEC*, 44 - 64. Obtenido de <file:///D:/57-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73-1-10-20191022.pdf>
- Tapia, X. C. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso constructores Cia. ltda. período junio 2016 – junio 2017*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf>
- Torres, A., Guerrero, F., & Paradas, M. (2017). Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 14(2), 284-303. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430961.pdf>
- Vaca, A., & Orellana, I. (2020). Análisis de riesgo financiero en el sector de fabricación de otros productos minerales no metálicos del Ecuador. *Revista Economía y Política*(32). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5711/571163421005/html/index.html#:~:text=En%20el%20an%C3%A1lisis%20de%20riesgo,variar%20en%201%2C2806%25>.
- Vinueza, A. (2017). *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima].



## Anexo 1. Matriz de consistencia

### PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA JC STOCK S.A.C. –

#### AREQUIPA 2021

ENUNCIADO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<b>Proceso administrativo y su relación con gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021</b>	¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021?	Determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021.	Es probable que la relación de las variables proceso administrativo y la gestión empresarial sea significativa y positiva; asimismo las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control con la variable Gestión empresarial tengan una significancia positiva en la empresa JC STOCK S.A.C.	<b>Tipo de investigación</b> Descriptivo - correlacional  <b>Nivel de investigación</b> Cuantitativo  <b>Diseño de investigación</b> No experimental  <b>Población</b> 50 trabajadores  <b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta - Cuestionario
	<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la planificación y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el control y la gestión empresarial en la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la relación entre la planificación y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.</li> <li>• Analizar la relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.</li> <li>• Analizar la relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.</li> <li>• Analizar la relación entre el control y la gestión empresarial en</li> </ul>		

	empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?	la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.		
--	--	---	--	--



## Anexo 2. Cuestionario

### CUESTIONARIO

**Estimado (a);**

La presente encuesta forma parte de un estudio de investigación acerca del Proceso administrativo y gestión empresarial. Es muy importante que usted conteste de manera sincera y precisa para asegurar la veracidad de la investigación.

Lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas y contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Regular</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Edad:** \_\_\_\_ **Tiempo de servicio:** \_\_\_\_\_

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>Planeación</b>					
. ¿Le dan a conocer, la filosofía y los valores de su institución?					
. ¿Participa en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?					
. ¿Las actividades programadas guardan relación con los objetivos planificados?					
. ¿Conoce las estrategias institucionales, sabe si están orientados a cumplir con los objetivos trazados?					
. ¿Se difunde y es de conocimiento del personal las políticas institucionales?					
. ¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto					

¿El presupuesto asignado es suficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?					
<b>Organización</b>					
¿Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones?					
¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?					
¿Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización?					
¿Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama?					
¿Existe una buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?					
¿Existe una buena coordinación de trabajo con los jefes?					
<b>Dirección</b>					
¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal?					
¿Se motiva a los trabajadores para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo?					
¿Se entregan estímulos/premios en reconocimiento por trabajos realizados?					
¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?					
¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?					
¿Se promueve el liderazgo entre los servidores?					
<b>Control</b>					
¿Existen instrumentos y/o guías de control?					
¿Los instrumentos y guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo?					
¿Se aplican instrumentos y/o guías de control para medir la ejecución de los resultados del trabajo?					
¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?					
¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?					
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>					
<b>Proceso Gerencial</b>					
¿Utiliza la gestión empresarial como proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos?					

¿Utiliza la gestión empresarial como ayuda para obtener las fuentes de financiamiento que serán utilizadas en las inversiones, para que, ponderando los riesgos, se obtenga la rentabilidad que busca la empresa?					
<b>Toma de decisiones</b>					
¿Utiliza la gestión empresarial para disponer del capital financiero, es decir del financiamiento propio y de terceros para concretar las inversiones temporales y permanentes y generar rentabilidad?					
¿En su gestión empresarial dispone de políticas, estrategias, tácticas, acciones, procesos y procedimientos?					
<b>Desarrollo organizacional</b>					
¿Su gestión empresarial tiene los elementos necesarios para gestionar adecuadamente los riesgos financieros y de otro tipo?					
¿Su gestión empresarial es una herramienta que incide en el desarrollo de las PYMES?					

Fuente: Adaptado de Bendezú (2017) y Apac (2017)



### Anexo 03. Base de datos para la confiabilidad

#### 3.1. Proceso Administrativo

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Planeación	Organización	Dirección	Control	TOTAL		
Sujetos	Planeación							Organización							Dirección							Control									
1	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	27	25	24	22	98		
2	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	33	24	25	21	103	Planeación	
3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	4	5	26	23	21	24	94	N de items 7	
4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	27	24	25	23	99	Alfa 0.81269841	
5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	28	26	22	20	96		
6	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	26	24	25	20	95	5	
7	5	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	28	25	22	18	93	Organización 6	
8	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	18	9	10	7	44	Alfa 0.81628207	
9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	33	26	28	22	109		
10	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	29	24	23	22	98	Dirección	
11	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	30	24	23	20	97	N de items 6	
12	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	30	23	26	19	98	Alfa 0.85014765	
13	5	3	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	5	29	25	26	20	100		
14	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	13	10	9	9	41	Control	
15	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	31	24	22	22	99	N de items 5	
16	2	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	16	13	13	6	48	Alfa 0.85902527	
17	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	3	3	3	28	22	26	17	93		
18	5	5	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	3	29	21	25	21	96	TOTAL	
19	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	24	26	20	22	92	N de items 24	
20	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	33	24	24	18	99	Alfa 0.95004338	
21	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	28	28	19	20	95		
22	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	4	28	23	28	18	97		
23	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	31	26	26	18	101		
24	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	29	25	25	24	103		
25	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5	4	4	26	20	23	22	91		
<b>Varianza</b>	0.8	1.1	1.1	0.9	1	1.4	0.8	1.2	0.8	1.8	1.2	1	1.2	0.7	1.2	1.2	1.2	1.4	1.2	1.5	1.5	1.7	1.1	1.2	23.52	22.3264	23.84	22.16	314.454		

### 3.2. Gestión Empresarial

Item	1	2	3	4	5	6	GESTIÓN EMPRESARIAL		
Sujetos		GESTIÓN EMPRESARIAL							
1	5	3	4	5	4	4	25		
2	4	5	5	4	5	4	27		
3	3	4	4	5	5	4	25		
4	1	3	1	1	2	1	9		
5	4	3	5	4	3	3	22		
6	5	3	3	4	3	4	22		
7	3	5	4	4	3	3	22		
8	5	4	4	4	5	4	26		
9	5	3	3	5	4	5	25		
10	5	5	5	5	5	5	30		
11	4	5	5	5	5	5	29		
12	4	3	5	3	4	3	22		
13	5	5	3	5	4	4	26		
14	3	4	5	3	5	5	25		
15	3	1	2	1	1	3	11		
16	5	3	4	3	5	3	23		
17	4	3	4	5	4	4	24		
18	2	1	1	1	1	2	8		
19	5	4	5	3	4	3	24		
20	3	3	3	5	5	4	23		
21	5	4	4	4	5	5	27		
22	3	3	4	3	5	5	23		
23	2	1	2	2	1	1	9		
24	4	4	4	4	5	5	26		
25	4	4	4	3	3	3	21		
<b>Varianza</b>	1.2544	1.3664	1.4016	1.6704	1.8144	1.3376	36.5344		

GESTIÓN EMPRESARIAL  
N de items 6  
Alfa 0.90948585



**Anexo 05. Proyecto de tesis**

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Administración De Empresas**



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA  
EMPRESA JC STOCK S.A.C. – AREQUIPA**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Gutierrez Bolaños, Katherine Alexa**

para obtener el título profesional de:

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Asesor:**

**Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo**

**Arequipa – Perú**

**2021**

## ÍNDICE

<b>1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....</b>	<b>89</b>
1.1. Problema .....	89
1.2. Descripción .....	90
1.2.1. Campo, Área y Línea .....	90
1.2.2. Tipo de Problema.....	90
1.2.3. Variables .....	90
a. Análisis de variables .....	90
b. Operacionalización de Variables .....	91
1.2.4. Interrogantes básicas.....	92
<i>Interrogantes generales</i> .....	92
<i>Interrogantes específicas</i> .....	92
1.3. Justificación .....	93
1.3.1. Justificación Teórica.....	93
1.3.2. Justificación Práctica .....	93
1.3.3. Justificación Social .....	94
1.4. Objetivos.....	94
<i>Objetivo General</i> .....	94
<i>Objetivos Específicos</i> .....	94
1.5. Marco teórico .....	94
1.5.1. Esquema estructural.....	94

1.5.1.1.	Proceso Administrativo.....	7
A.	Planeación.....	8
B.	Organización.....	13
C.	Dirección.....	18
D.	Control.....	22
1.5.1.2.	Gestión empresarial.....	26
A.	Proceso Gerencial.....	27
B.	Toma de decisiones.....	30
C.	Desarrollo organizacional.....	32
1.5.2.	Bibliografía Básica.....	99
1.5.3.	Antecedentes.....	105
1.6.	Hipótesis.....	110
<b>2.</b>	<b>PLANEAMIENTO OPERACIONAL.....</b>	<b>110</b>
2.1.	Técnicas e instrumento.....	110
a.	Técnica.....	41
b.	Instrumento.....	41
2.2.	Estructuras del instrumento.....	111
2.3.	Campo de Verificación.....	114
2.3.1.	Ámbito.....	114
2.3.2.	Temporalidad.....	114
2.3.3.	Unidad de estudio.....	114
2.4.	Estrategia de recolección de datos.....	115

2.5.	Recursos Necesarios .....	115
a.	Recursos Humanos .....	115
b.	Materiales.....	116
c.	Financieros.....	116
2.6.	Cronograma .....	117



## 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1.1. Problema

El proceso administrativo se conceptualiza como aquel que presenta un propósito principal de alcanzar las metas y, con ellas, resultados óptimos a través de la concertación de acciones y colaboradores que incorporan un sistema unificado y correctamente organizado (Cano, 2019).

Según Condori (2017), la gestión empresarial mejora la productividad y la competitividad de las entidades, ayuda a optimizar la gestión de la entidad y hace que garantice que la oferta sea igual que la demanda en las distintas actividades de la empresa, además permite que aumente la productividad. Por tal motivo esta variable de la gestión empresarial es fundamental en una empresa, ya que según el autor Lugo (2011), para un buen proceso administrativo se debe contar con una buena gestión administrativa.

En el Perú, la organización ha ido incorporando los elementos técnicos y herramientas de gestión administrativa en todos los ámbitos de su aplicación, especialmente en el dominio público orientado a satisfacer las necesidades de las personas. Lo importante es alcanzar las metas propuestas por la empresa, generalmente económicas, por lo que las instituciones deben utilizar herramientas convenientes y que beneficien los procesos orientados a mejorar la producción en la empresa.

El problema de la influencia del proceso administrativo en la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. se vincula con los colaboradores, ya que no saben con exactitud en que consiste el proceso administrativo, lo cual implica que no poseen los mismos valores y creencias. Esta falta de afinidades

se puede observar en los comportamientos que muestran, es decir, en la nula relación amical, la inexistencia de empatía solidaria, la escasa labor en conjunto, además del precario y negativo intercambio comunicativo entre los colaboradores de la empresa. Asimismo, el conjunto de etapas del que consta el proceso administrativo de la empresa, al pasar de los años se ha visto perjudicado debido a una perspectiva negativa sobre los servicios que oferta. Debido a estas razones, este trabajo de investigación aspira a hallar la conexión existente entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. Por tanto, obtenidos los resultados que arroje el proceso de investigación, se promoverán indicadores y se proporcionarán recomendaciones con la finalidad de que la empresa pueda aplicarlas y, consecuentemente, fortificar los procesos administrativos de organización en beneficio de la entidad.

## **1.2.Descripción**

### **1.2.1. Campo, Área y Línea**

- Campo: Administración de empresas
- Área: Gestión empresarial
- Línea: Proceso administrativo y gestión empresarial
- Ubicación: Región de Arequipa

### **1.2.2. Tipo de Problema**

La investigación posee un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación es de carácter descriptiva – correlacional. Asimismo, el diseño es no experimental, ya que las variables no serán manipuladas, debido a que los fenómenos serán analizados en su ambiente natural.

### **1.2.3. Variables**

#### **a. Análisis de variables**

- Variable independiente: Proceso administrativo
- Variable dependiente: Gestión empresarial

### b. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
<b>VARIABLE 1:</b> <b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Es un conjunto de etapas o pasos que se sigue para resolver problemas administrativos y problemas. Encontraremos la Planeación, Organización, Orientación y control (Cano, 2017).	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos para el logro de objetivos.</li> <li>- Programa de actividades</li> <li>- Planeación funcional</li> </ul>
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual (MOF Y ROF)</li> <li>- División de trabajo</li> <li>- Organigrama</li> </ul>
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de comunicación</li> <li>- Aspectos motivacionales</li> <li>- Delegación de funciones</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Supervisión de funciones</li> </ul>
<b>VARIABLE 2:</b> <b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>	Es un procedimiento pensante ingenioso que posibilita a una persona a hacer el diseño y	Proceso gerencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización del proceso administrativo.</li> <li>- Fuentes de financiamiento.</li> </ul>
		Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición del capital financiero.</li> </ul>

ejecución de las instrucciones y procedimientos de las estrategias y tácticas de un área beneficiosa de la compañía (Suárez, 2018).

Desarrollo  
organizacional

- Políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos.
- Gestión de riesgos financieros.
- Percepción sobre gestión empresarial.

Elaboración: Propia

#### 1.2.4. Interrogantes básicas

##### *Interrogantes generales*

¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021?

##### *Interrogantes específicas*

- ¿Cuál es la relación entre la planificación y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre el control y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Este estudio se justifica teóricamente en la necesidad de hallar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. Asimismo, para el adecuado desarrollo de este estudio se tomará en cuenta la problemática existente, específicamente en un sector de la empresa, en la que se precisarán los motivos y, consecuentemente, se propondrán sugerencias con la finalidad de beneficiar a la entidad. Por otro lado, será posible tener una noción acerca de las consecuencias de la ejecución de actividades específicas en una entidad dedicada a la ayuda comunitaria. Finalmente, las conclusiones del estudio contribuirán a que los dueños y gerentes posean mayor conocimiento acerca de su empresa y a que investigaciones precedentes de esta misma índole cuenten con información.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

Las conclusiones que arrojen los resultados esclarecerán el vínculo entre el proceso administrativo y la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. Asimismo, a través de los resultados se podrá visualizar cuales han sido las dificultades por las cuales la empresa se ha visto perjudicada. Por otro lado, sin el afán de restar méritos, se presenta el propósito fundamental de otorgar beneficios orientados al Directorio, Gerencia, Administrador, estudiantes, docentes de nivel universitario, empresas del rubro y autoridades correspondientes que deseen conocer sobre el tema del que trata este estudio.

### 1.3.3. Justificación Social

La presente investigación se justifica socialmente, pues se relaciona con un inconveniente tangible que tiene repercusión en la entidad y la vida laboral de sus colaboradores. Asimismo, los resultados arrojados mediante el proceso de investigación brindarán un soporte de ayuda para la empresa, pues beneficiarán la implementación de decisiones eficaces para mejorar los procesos administrativos y la gestión empresarial.

### 1.4. Objetivos

#### *Objetivo General*

Determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa 2021.

#### *Objetivos Específicos*

- Analizar la relación entre la planificación y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.
- Analizar la relación entre la organización y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.
- Analizar la relación entre la dirección y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.
- Analizar la relación entre el control y la gestión empresarial en la empresa JC STOCK S.A.C. – Arequipa.

### 1.5. Marco teórico

#### 1.5.1. Esquema estructural

##### 1.5.1.1. Proceso Administrativo

Como ciencia, la administración necesita una forma de pensar sistemática en el desarrollo de su teoría y práctica, además

debe tener una base sólida al estudiar y exponer su teoría, lo cual se manifiesta de forma contraria al sistema convencional y la improvisación de los practicantes. Estas son algunas de las características de los departamentos administrativos que permiten a los administradores utilizar en su práctica la herramienta más importante.

Asimismo, se puede conceptualizar al proceso administrativo como aquella serie de etapas que consta de planeamiento, estructura organizativa, gestión y verificación de recursos para que la empresa consiga la optimización en la producción de los recursos de la empresa. Por otro lado, puede mencionarse que administrar una empresa consta de alcanzar metas a través del esfuerzo de otros. (Cardona & González, 2018)

#### **A. Planeación**

El plan se denomina como proceso de gestión inicial, donde se pueden utilizar estrategias y planificar acciones en caso de presentarse emergencias. Asimismo, para lograr una planeación orientada al logro de objetivos, se tiene que tomar en cuenta los aspectos sólidos y aquellos carentes de firmeza. Por otro lado, se debe orientar a la planeación en un lapso de periodo paulatino que presente una serie de procesos cruciales en la gestión. (Cardona & González, 2018)

Según Cisternas y Muñoz (2017), se puede conceptualizar a la planificación como aquel que toma en cuenta las metas que la organización requiere lograr para, consecutivamente, estructurar

planes e instaurar instrumentos. Asimismo, la planificación también incluye la correcta implementación de las metas que la empresa requiere alcanzar en un determinado tiempo, por medio de la correcta aplicación de la planificación y métodos que impliquen la toma de decisiones eficientes, la determinación de normas y la recepción de actividades a seguir de acuerdo a lo planificado con anticipación por la empresa.

### **B. Organización**

Se entiende por organización establecer y delegar la responsabilidad de cada persona, estratificando los puestos de la empresa y las fases que se pueden utilizar para formular el tiempo de la tarea a través del organigrama. En toda empresa existe una estructura jerárquica de metas, al momento de fijar cada meta se toma en cuenta el posicionamiento más amplio de las mismas metas amplias para evitar perder la unidad de la organización y desperdiciar energía. (Cardona & González, 2018)

Según Cisternas y Muñoz (2017), la administración está orientada a los colaboradores al frente de las empresas. Los administradores o trabajadores encargados de la gerencia, tienen la responsabilidad de orientar a los demás colaboradores de la empresa para alcanzar la unificación en beneficio de la optimización y realce de los recursos. En consecuencia, los instrumentos de los que hace uso la administración deberán estar orientados al beneficio de los trabajadores de la entidad, a su motivación, liderazgo y comunicación.

### **C. Dirección**

Las circunstancias en las cuales labora una empresa deben ser cambiantes debido a los procesos de producción, los estándares y las políticas de la empresa, el personal no puede programarse completamente. No se puede considerar al capital humano al mismo nivel que al de la maquinaria, pues estos necesitan de las personas para poder funcionar, de la misma forma en la lo que los automóviles necesitan conductores, así también el grupo de trabajo también necesita un coordinador. (Cardona & González, 2018)

### **D. Control**

El control es un elemento vital en el sistema de gestión porque permite a la empresa autorregularse desde el plan y sostener su desarrollo de la forma deseada. Sin un adecuado plan de control, no se puede vigilar ni mantener un sistema de calidad. (Cardona & González, 2018)

Según Cisternas y Muñoz (2017), la función de control administrativo se ejecuta a través del proceso administrativo. Encargado de supervisar y fiscalizar si los elementos anteriores de los procedimientos administrativos se han implementado con éxito; ajustándose en el tiempo para evitar y corregir desviaciones ocasionadas por el plan establecido. Esto es básico porque proporciona una base sólida para el proceso propuesto para lograr la meta fundamentalmente.

### 1.5.1.2. Gestión empresarial

Se define los esfuerzos y acciones que mejoran los procesos internos de la empresa. La optimización en la administración de una organización no pretende solamente realizar las cosas mejor, sino realizarlas de forma correcta y en ese instintivo identificar las circunstancias que influyan en el éxito o resultados que beneficien de forma directa a la organización. La administración empresarial rebusca asegurar que el descuento cubra a la demanda de las distintas actividades o existencias de la organización, generando procedimientos con costos más bajos y beneficien al consumidor, generando así el crecimiento. (Sanabria, 2017)

Gonzales y Jacobo (2012) refiere que la administración empresarial como diversas acciones por medio de las cuales el personal con jerarquía importante dentro de la empresa podrá tomar acciones para optimizar la productividad y competitividad de una corporación o de una operación. Cabe mencionar que la gestión administrativa, es la parte más estratégica de toda compañía y si se realiza perfectamente está progresara.

#### A. Proceso Gerencial

Gonzales y Jacobo (2012) mencionan que el proceso gerencial de distintas áreas de la empresa se relaciona con factores internos y externos de la entidad. Cuando la gerencia es vista como un proceso, puede ser analizada y descrita en términos de varias funciones fundamentales.

## B. Toma de decisiones

Gonzales y Jacobo (2012) mencionan que la toma de decisiones se vincula con la consecución de logros basados en el aprendizaje natural o estructurado a través del que se escogen diversas opciones que ayuden a salvaguardar las dificultades diarias de las personas o de una empresa.

## C. Desarrollo organizacional

Gonzales y Jacobo (2012) mencionan que la noción de la organización se ha limitado como una armazón perfectamente determinada, en la que se incluyen propósitos de los sectores de la empresa.

### 1.5.2. Bibliografía Básica

Academia Judicial de Chile. (2017). *Retroalimentación como herramienta de gestión del desempeño*. Obtenido de

<https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/1.1%20Retroalimentac.pdf>

Aguirre, L., & Romero, F. (2016). *Manual de financiamiento para empresas*. Guayaquil: Holguin.

Alfonso, F. (2012). Delegación de funciones. 55-58. Obtenido de <http://www.appcesvimap.com/revista/revista79/pdfs/Consultoria.pdf>

Alles, M. (2018). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Granica.

Arriobas, A. (2000). Comunicación en la empresa: la importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de Comunicación Social*, 3(27), 3. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81932703.pdf>

BBVA. (07 de 2020). *¿Qué es el riesgo financiero? 5 consejos para evitarlo*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

Bendezú, J. (2017). *El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017*. Madre de Dios- Perú: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%C3%A9\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%C3%A9_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá - Colombia: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Cano, C. (2019). *Proceso administrativo*. Colombia: Universidad de Bogotá. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

Cardona, D., & González, O. (2018). El proceso administrativo: Una aproximación conceptual. *Cultura UNILIBRE*, 9. Obtenido de <file:///D:/3979-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6624-1-10-20181110.pdf>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: McGraw Hill.

Cisternas, B., & Muñoz, G. (2017). Teoría administrativa. *Universidad de Tarapacá*, 390. Obtenido de [http://sb.uta.cl/libros/TEORIA\\_ADMINISTRATIVA2017.pdf](http://sb.uta.cl/libros/TEORIA_ADMINISTRATIVA2017.pdf)

Condori, E. (2017). *Guía de gestión empresarial*. Bolivia: Centros de Educación Técnica Tecnológica y Productiva. Obtenido de

<https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guia degestio nambientalweb.pdf>

De la Torre, A. (2009). Técnicas y herramientas para la gestión de riesgos financieros en la empresa. *Contribuciones a la Economía*, 4. Obtenido de <https://www.gacetafinanciera.com/TEORIARIESGO/Gestion%20R.pdf>

Delfín, O. (2019). *Planificación funcional en la organización*. Caracas: COASFI.

Esan. (3 de noviembre de 2016). *El manejo de las percepciones en la gestión de personas*. Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/el-manejo-de-las-percepciones-en-la-gestion-de-personas/>

Etecé. (5 de agosto de 2021). *Políticas de una empresa*. Obtenido de <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>

Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. Perú: Escuela de Postgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, jinotega 2010 - 2013*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Franklin, G., & Gómez, G. (2005). *Organización y métodos, Un Enfoque Competitivo*. McGraw Hill.

- Garza, R., Gonzáles, C., & Salinas, E. (2006). Toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio, multiexperto. *Investigación de operaciones*, 18(1), 29-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433562007.pdf>
- Gonzales, N., & Jacobo, C. (2012). Gestión empresarial. *Instituto Tecnológico de Sonora.*, 570. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/gestionempresarial.pdf>
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/download/3704/5878>
- Huallpa, V. (2016). *Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.* Cusco - Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2279/253T20160265\\_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Huamaní, H., & Ascuña, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativas de la Ugel Arequipa Sur 2018.* Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26asc%26ahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D. (2015). *Análisis de proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el Cantón El Triunfo, provincia de Guayas.* Ecuador: Universidad Estatal de milagro. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143426233.pdf>

Lugo, F. (2011). *Fortalecimiento de las juntas de saneamiento: Gestión empresarial.*

Paraguay: OMS. Obtenido de

<https://www.senasa.gov.py/application/files/5414/6066/9320/Manual-2-Gestion-empresarial1.pdf>

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo.* México D.F.: Patria.

Ministerio de Salud. (2012). *Manual de organización y funciones.* Obtenido de MINSA:

<https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=109>

Mochón, F., & Calvo, N. (2009). *Economía de la empresa.* México D.F.: McGraw Hill.

Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión

empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>

Muñoz, M., Cabrita, M., & Ribeiro, M. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 346-357. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299006.pdf>

Pinto, M. (2012). *Desarrollo organizacional.* Tlalnepabtlá: Red Tercer Milenio.

Poccori, M. (2019). *Influencia de la cultura organizacional en la gestión empresarial del*

*hotel Aranwa en Coporaque - provincia de Caylloma, Arequipa.* Arequipa:

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10317/THpomoi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo*

*Médico de Camagüey*, 23(2). Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159)

Sanabria, H. (2017). Gestión empresarial. *Universidad Florencio del castillo*, 45.

Obtenido de Son los esfuerzos y acciones que buscan mejorar la productividad y la competitividad de las empresas

Sánchez, J. (07 de mayo de 2016). *Capital financiero*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/capital-financiero.html>

Suárez, M. (2018). Gestión empresarial: una paradigma del siglo XXI. *FIPCAEC*, 44 -

64. Obtenido de file:///D:/57-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73-1-10-20191022.pdf

Tapia, X. C. (2017). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa*

*Donoso constructores Cia. Ltda. período junio 2016 – junio 2017*. Ecuador:

Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de

[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf)

[COM-2017-0039.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4343/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0039.pdf)

Torres, A., Guerrero, F., & Paradas, M. (2017). Financiamiento utilizado por las pequeñas

y medianas empresas ferreteras. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias*

*Administrativas y Gerenciales*, 14(2), 284-303. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430961.pdf>

Vaca, A., & Orellana, I. (2020). Análisis de riesgo financiero en el sector de fabricación

de otros productos minerales no metálicos del Ecuador. *Revista Economía y*

*Política*(32). Obtenido de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5711/571163421005/html/index.html#:~:text=>

En el análisis de riesgo, variar la A en el 2012 en un 25%.

Vinueza, A. (2017). *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima].

### 1.5.3. Antecedentes

#### *Internacionales*

López (2015) realizó un estudio que tituló como “*Análisis de proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A. ubicada en el Cantón El Triunfo, provincia de Guayas*”. El objetivo fue conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de esta empresa. También se analizaron aspectos como en el caso de la incidencia de la operatividad. Asimismo, la metodología de la investigación fue descriptiva, explicativa, correlacional, además tuvo un tipo teórico – aplicado. Se trabajó con empleados del área administrativa, ventas, contable y técnica de la empresa de estudio, a quienes se aplicó una encuesta, cuestionario y entrevista estructurada. Por último, las conclusiones arrojaron que los procedimientos administrativos de los que hacía utilización la empresa resultaban ineficientes, pues los planeamientos establecidos, la dirección que se hacía de la empresa y la estructuración de la misma no se realizaban provechosamente,

motivo por el cual los colaboradores de la entidad presentaban problemas para desempeñar adecuadamente sus labores, afectando la operatividad de la empresa y conllevando a la insatisfacción por parte de los clientes.

Flores (2015) llevó a cabo un estudio que tituló como *“Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 – 2013”*. El propósito principal fue una revisión en referencia al proceso administrativo y gestión empresarial. La metodología fue descriptiva y el corte, transversal. Asimismo, contó con un enfoque cualitativo y elementos cuantitativos. En cuanto a la población, la investigación consideró la participación de 15 colaboradores, entre ellos, dos jefes y 1 gerente. La técnica aplicada se realizó a través de un instrumento de revisión documental, mediante la observación directa y una entrevista estructurada. Consecuentemente, la investigación arrojó resultados que mostraron que los procesos administrativos y gestión empresarial en la empresa eran aplicados de forma incompleta perjudicando el correcto desempeño de las dimensiones de la entidad.

Tapia (2017) realizó un estudio titulado como *“Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso constructores Cia. Ltda. Período junio 2016 – junio 2017”*. El objetivo fundamental del proceso de investigación fue aplicar un estudio en el entorno en el cual se desarrollaban las labores de la empresa basados en los procesos de administración. Por otro lado, la metodología fue analítica – sintética y de tipo descriptiva, con un diseño no

experimental. La población considerada por la investigación fue de 52 personas proporcionadas por el gerente de esta empresa, además la muestra contó con la misma cantidad que la población. La técnica considerada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente, se determinó que los procesos administrativos de la empresa y las persona, a quienes se les aplicó el instrumentó desconocían las herramientas utilizadas.

### ***Nacionales***

Fernández (2017) realizó un estudio que titulado como *“Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017”*. El propósito fundamental del estudio fue establecer el vínculo entre el proceso administrativo para la consecución de objetivos y la gestión de calidad en dicha entidad. Asimismo, se hizo uso de una metodología no experimental y de un diseño no correlacional. Se trabajó con 170 colaboradores de quienes se obtuvieron datos. Por otro lado, la técnica vertida para el estudio constó de una encuesta y el instrumento de un cuestionario. Consecuentemente, la investigación arrojó que los procesos de los que hacía uso la municipalidad para la consecución de sus objetivos beneficiaban los objetivos trazados con anterioridad. Finalmente, estos resultados impactaban la gestión de calidad y la percepción que las personas tenían de la entidad.

Bendezú (2017) realizó un estudio que nombró como *“El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de*

*puerto Maldonado, 2017*”. El propósito principal del estudio fue describir la serie de etapas por las cuales la entidad pasa para lograr las metas planteadas con antelación. El estudio comprendió las fases relacionadas al planeamiento, estructura organizativa, direccionamiento y control aplicadas en la entidad. Asimismo, el autor hizo utilización de una metodología descriptiva y diseño no experimental. Se trabajó con 59 colaboradores a quienes se aplicó una encuesta y un cuestionario. Consecuentemente, los resultados concluyeron que el proceso administrativo aplicado para el logro de objetivos no era adecuado a las necesidades de la entidad de acuerdo a la concepción de las personas que laboraban en el Hospital.

Huallpa (2016) realizó un estudio titulado como “*Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A., determinando como propósito fundamental de la investigación evaluar la gestión administrativa con la que contaba la empresa MARASAL S.A.*”. En cuanto a la metodología, el estudio aplicó la deducción y contó con un diseño no experimental, transversal. Asimismo, 19 colaboradores formaron parte de la población. En cuanto a la muestra, esta se concibió en la misma cantidad al ser considerada como una cantidad pequeña de personas. Por otro lado, se trabajó con la encuesta, entrevista, el cuestionario como instrumentos y pautas acerca de observaciones, entrevista e internet. Por último, las conclusiones del estudio evidenciaron que los procedimientos administrativos aplicados a en la empresa MARASAL S.A., presentaban deficiencias.

### *Locales*

Huamaní & Ascuña (2019) realizaron un estudio titulado como “*Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativas de la ugel Arequipa Sur 2018*”. El propósito fundamental fue hallar la conexión existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores. La metodología fue de tipo descriptiva – correlacional y el diseño fue no experimental, correlacional y transversal. Se trabajó con 108 trabajadores, considerando a la muestra con la misma cantidad de colaboradores. Finalmente, se concluyó que las variables mostraban una correlación significativa positiva alta ( $Rho= 0,831$ ) y como evidencia, el nivel de significancia de  $p=0.000$ .

**Poccori** (2019) realizó un estudio titulado como “*Influencia de la cultura organizacional en la gestión empresarial del hotel Aranwa en Coporaque - provincia de Caylloma, Arequipa*”. El propósito fundamental del estudio fue hallar la conexión existente entre la cultura organizacional en la gestión empresarial. La metodología utilizada tuvo con un diseño no experimental y la población consideró la participación de 25 trabajadores del Hotel de estudio, a las cuales se dirigió una encuesta. Finalmente, se concluyó que entre las variables existía una relación positiva.

## 1.6. Hipótesis

El problema del proceso administrativo en la gestión empresarial de la empresa JC STOCK S.A.C. se supone porque los colaboradores no tienen definidas las características del proceso administrativo y no poseen los mismos valores y creencias; por tanto, es probable que la relación de las variables proceso administrativo y la gestión empresarial sea significativa y positiva; asimismo, las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control con la variable Gestión empresarial tengan una significancia positiva en la empresa JC STOCK S.A.C.

## 2. PLANEAMIENTO OPERACIONAL

### 2.1. Técnicas e instrumento

#### a. Técnica

Se trabajó con la técnica de la encuesta para la reunión de información de la primera variable “gestión de crédito hipotecario”. Para la segunda variable se realizó la técnica de la entrevista.

#### b. Instrumento

Se utilizó un cuestionario con escala de Likert, por el cual se hizo posible reunir información y datos pertinentes. Para la segunda variable se aplicará el instrumento ficha de entrevista.

Para hallar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto con 25 trabajadores, los cuales representaron el 50% del total de la muestra. Asimismo, se utilizó la siguiente tabla para interpretar los resultados:

**Tabla 21.** *Calificación del coeficiente Alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 - 1,0	Excelente
0,8 - 0,9	Muy bueno
0,7 - 0,8	Aceptable
0,6 - 0,7	Cuestionable
0,5 - 0,6	Pobre
0,0 - 0,5	No aceptable

Luego de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach se obtuvieron los siguientes resultados:

	N de elementos	Alfa de Cronbach $\alpha$
Proceso administrativo	24	.950
Planeación	7	.813
Organización	6	.816
Dirección	6	.850
Control	5	.859
Gestión empresarial	6	.909

Se puede observar que para las variables proceso administrativo y Gestión empresarial se tienen coeficientes de .920 y .909, que indica que existe una confiabilidad Excelente, mientras que para dimensiones se tienen coeficientes que fluctúan entre .813 y .859, lo cual indica que se existe una confiabilidad con una calificación Muy buena.

## 2.2. Estructuras del instrumento

### CUESTIONARIO

**Estimado (a);**

La presente encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca del Proceso administrativo y gestión empresarial. Es muy importante que usted conteste de manera sincera y precisa a fin de que la investigación sea veraz.

Lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas y contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección conforme a la siguiente escala:

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Regular</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**SEXO:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad** \_\_\_\_\_

**TIEMPO DE SERVICIO:** \_\_\_\_\_

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>Planeación</b>					
1. ¿Le dan a conocer, la filosofía y los valores de su institución?					
2. ¿Participa en la formulación de la misión y visión, para la planificación de los objetivos?					
3. ¿Las actividades programadas guardan relación con los objetivos planificados?					
4. ¿Conoce las estrategias institucionales, sabe si están orientados a cumplir con los objetivos trazados?					
5. ¿Se difunde y es de conocimiento del personal las políticas institucionales?					
6. ¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto					
7. ¿El presupuesto asignado es suficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?					
<b>Organización</b>					

8. ¿Considera necesario realizar cambios al manual de organización y funciones?					
9. ¿Se delegan funciones administrativas de acuerdo al perfil profesional de cada empleado?					
10. ¿Existen personas idóneas dentro de los puestos de trabajo en la organización?					
11. ¿Los puestos de trabajos concuerdan con el organigrama?					
12. ¿Existe una buena coordinación con los compañeros de trabajo en las actividades que se realizan?					
13. ¿Existe una buena coordinación de trabajo con los jefes?					
<b>Dirección</b>					
14. ¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada estrictamente con la misión y visión, y se pone de conocimiento al personal?					
15. ¿Se motiva a los trabajadores para que se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo?					
16. ¿Se entregan estímulos/premios en reconocimiento por trabajos realizados?					
17. ¿La comunicación entre los jefes y personal es preciso en el momento y tiempo necesario?					
18. ¿Los Jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?					
19. ¿Se promueve el liderazgo entre los servidores?					
<b>Control</b>					
20. ¿Existen instrumentos y/o guías de control?					
21. ¿Los instrumentos y guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo?					
22. ¿Se aplican instrumentos y/o guías de control para medir la ejecución de los resultados del trabajo?					
23. ¿Se corrigen oportunamente las desviaciones encontradas?					
24. ¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?					
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>					
<b>Proceso Gerencial</b>					

25. ¿Utiliza la gestión empresarial como proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos?					
26. ¿Utiliza la gestión empresarial como ayuda para obtener las fuentes de financiamiento que serán utilizadas en las inversiones, para que, ponderando los riesgos, se obtenga la rentabilidad que busca la empresa?					
<b> Toma de decisiones</b>					
27. ¿Utiliza la gestión empresarial para disponer del capital financiero, es decir del financiamiento propio y de terceros para concretar las inversiones temporales y permanentes y generar rentabilidad?					
28. ¿En su gestión empresarial dispone de políticas, estrategias, tácticas, acciones, procesos y procedimientos?					
<b> Desarrollo organizacional</b>					
29. ¿Su gestión empresarial tiene los elementos necesarios para gestionar adecuadamente los riesgos financieros y de otro tipo?					
30. ¿Su gestión empresarial es una herramienta que incide en el desarrollo de las PYMES?					

Fuente: Adaptado de Bendezú (2017) y Apac (2017)

## 2.3. Campo de Verificación

### 2.3.1. Ámbito

Este trabajo se centró en la empresa JC STOCK S.A.C de la ciudad de Arequipa.

### 2.3.2. Temporalidad

La temporalidad de la investigación se encuentra dentro del marco de un corte transversal, es decir, en el año 2021.

### 2.3.3. Unidad de estudio

Se tomó como unidad de estudio a colaboradores de la empresa JC STOCK S.A.C.

- **Universo**

La población estuvo comprendida por 50 colaboradores de la empresa JC STOCK S.A.C. en la ciudad de Arequipa, a los mismos que fue dirigida la encuesta.

- **Muestra**

La muestra considerada se obtuvo a partir de la población. Se tomó a 50 trabajadores que laboran en la empresa de estudio. Se consideró la misma cantidad al ser tomada en cuenta como reducida.

#### **2.4. Estrategia de recolección de datos**

La reunión de información pertinente se efectuará mediante la encuesta que se plasmó detalladamente en el proceso documentario. Después de realizar la aplicación correspondiente se seguirá con el procesamiento de los datos con el programa SPSS.

Finalmente, los datos se interpretarán mediante la utilización de la estadística descriptiva en cuadros, gráficas y tablas, de acuerdo a cada hipótesis planteada.

#### **2.5. Recursos Necesarios**

##### **a. Recursos Humanos**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Colaboradores	50
<b>2</b>	Investigador	1
<b>3</b>	Asesor	1
	<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

Elaboración: Propia

**b. Materiales**

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Computadora, Laptop	1
2	Escritorio	1
3	Silla	1
4	Impresora	1
5	Papel Bon A4 75gm	3 cientos
6	Página Web	40 veces
7	Fotocopias	50
8	Libros	8
9	Cartuchos para la impresora	4
10	Bolígrafos	6
11	Correctores	2
12	Cuaderno	1

Elaboración: propia

**c. Financieros**

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
<b>1. Material de trabajo</b>				
1	Costo papel bon A4 75mg	500 unidades	S/ 12.00	S/ 12.00
2	Folders de manila	6 unidades	S/ 0.70	S/ 4.20
3	Bolígrafos	2 unidades	S/ 2.00	S/ 4.00
4	Correctores	1 unidades	S/ 2.50	S/ 2.50
	Cuaderno de apuntes	01 unidades	S/ 15.00	S/ 15.00

			<b>Total</b>	<b>S/ 37.70</b>
<b>2. Suministros</b>				
<b>1</b>	Memoria USB	1 unidades	S/ 25.00	S/ 25.00
			<b>Total</b>	<b>S/ 25.00</b>
<b>3. Bienes</b>				
<b>1</b>	Textos	5	S/ 150.00	S/ 150.00
			<b>Total</b>	<b>S/ 150.00</b>
<b>4. Servicios</b>				
<b>1</b>	Asesoría y consultoría	1	S/ 500.00	S/ 500.00
<b>2</b>	Movilidad	15	S/ 200.00	S/ 200.00
<b>3</b>	Refrigerio	40	S/ 2.00	S/ 80.00
<b>4</b>	Empastado	4	S/ 25.00	S/ 100.00
			<b>Total</b>	<b>S/880.00</b>
			<b>Total, de Gasto</b>	<b>S/ 1092.70</b>

Elaboración: Propia

## 2.6. Cronograma

Actividad	2021					
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre
1 Determinación del problema	X					
2 Acopio de bibliografía	X					
3 Selección bibliográfica	X	X				
4 Elaboración de la matriz de consistencia		X				
5 Redacción preliminar del proyecto de investigación		X				

6	Elaboración de instrumentos de medición	X		
7	Validación por juicio de expertos		X	
8	Revisión y aprobación del proyecto de investigación	X		
9	Toma de encuestas		X	
10	Codificación		X	X
11	Tabulación		X	X
12	Análisis e interpretación de datos			X
13	Redacción preliminar del informe final		X	X
14	Presentación de la tesis para aprobación			X
15	Sustentación			X
Elaboración: Propia				