

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN  
EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE  
LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC. , EN EL PERÍODO  
2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

**JESSICA MARGARITA CANALES CASAVILCA  
WILMER EDUARDO HUAHUALUQUE CARRIZALES**

**ASESOR**

**Dr. FERNANDO ESCUDERO VÍLCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PLANES ESTRATÉGICOS Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**



**2019**

### Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, quienes nos apoyaron en cada decisión y meta trazada, asimismo a nuestros amigos y docentes quienes nos motivaron en la culminación de este proyecto.

### Agradecimiento

Agradecer a Dios, por permitirnos disfrutar de nuestra familia y extender nuestro reconocimiento de gratitud a todas las personas que influyeron de alguna forma en el término del proyecto de tesis, así como a cada una de las autoridades académicas y administrativas de nuestra institución superior.

## Resumen

La presente investigación sobre *Gestión Administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú sac. En el período 2017* tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables independiente y dependiente, así como la gestión administrativa y el crecimiento empresarial; la investigación es de carácter tipo básica, se aplicó la metodología descriptiva y correlacional. Con relación, a la población y muestra fueron 40 colaboradores de la empresa en investigación, además se utilizó la técnica de la encuesta y observación, teniendo como instrumento el cuestionario tipo Likert. Para ello, los resultados obtenidos se procesaron por estadística inferencial, asimismo se analizaron e interpretaron las tablas estadísticas, obteniendo los siguientes resultados, para los casos de objetivos específicos hubo una relación significativa entre la gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial; y su relación con los siguientes aspectos de organización administrativa, control administrativo, mejora continua, competitividad.

Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú sac. En el período 2017, con un margen de error del (5%) lo cual se verifica que la compañía no emplea adecuadamente la gestión administrativa para sus procedimientos comerciales a mediano y largo plazo, lo manifestado se ve reflejado en el bajo crecimiento empresarial que ha adquirido la empresa, recomendado a los gerentes de la empresa que ejecuten y orienten las acciones pertinentes, a efectos de seguir mejorando y fortaleciendo estas dos variables.

Palabra clave: Gestión administrativa y crecimiento empresarial.

## Abstrac

This research on *Administrative Management and its influence on the business growth of Llanmaxxis of the Perú SAC. In the period 2017* the objective was to determine the relationship between the independent and dependent variables, administrative management and business growth, research is of a basic type, the descriptive and correlational methodology was applied, the population and sample are 40 collaborators of the company under investigation, The survey and observation technique was used, using the likert questionnaire as an instrument. The results obtained were processed by inferential statistics and the statistical tables were analyzed and interpreted, obtaining the following results, in the cases of specific objectives a significant relationship between administrative management and its influence on business growth and its relationship with the following aspects of administrative organization, administrative control, continuous improvement, competitiveness.,

It was concluded that the administrative management influences the business growth of Llanmaxxis del Peru sac. In the period 2017, with a margin of error of (5%). it is verified that the company does not adequately employ administrative management for its business procedures in the medium and long term the manifested is reflected in the low business growth that the company has acquired ecommended to the managers of the company, execute and guide the pertinent actions in order to continue improving and strengthening these two variables.

Keyword: Administrative management and business growth.

## Tabla de Contenido

|  |      |
|--|------|
| Caratula   |      |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento.....  | iii  |
| Resumen.....   | iv   |
| Abstrac .....  | v    |
| Tabla de Contenido .....                                   | vi   |
| Lista de Tablas .....                                      | viii |
| Lista de Figuras.....                                      | ix   |
| Introducción .....   | x    |
| <b>CAPÍTULO I:</b>   |      |
| <b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>                           |      |
| 1.1. Descripción de la realidad del problema.....          | 1    |
| 1.2. Planteamiento del problema.....                       | 4    |
| 1.2.1 Problema general.....                                | 4    |
| 1.2.2 Problemas específicos.....                           | 4    |
| 1.3. Objetivos de la Investigación.....                    | 4    |
| 1.3.1 Objetivo general.....                                | 4    |
| 1.3.2 Objetivo específicos.....                            | 4    |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación ..... | 5    |
| 1.5 Limitaciones .....                                     | 6    |
| <b>CAPÍTULO II:</b>  |      |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>                                       |      |
| 2.1 Antecedentes .....                                     | 6    |
| 2.1.1 Internacionales.....                                 | 6    |
| 2.1.2 Nacionales.....                                      | 10   |
| 2.2. Bases teóricas.....                                   | 14   |
| 2.2.1 Gestión administrativa .....                         | 14   |
| 2.2.1.1 Definición de gestión administrativa .....         | 14   |
| 2.2.1.2 Funciones y elementos.....                         | 16   |
| 2.2.1.3 Enfoque.....                                       | 17   |
| 2.2.1.4 Estructura.....                                    | 19   |
| 2.2.2 Crecimiento empresarial .....                        | 20   |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.2.2.1 | Definición de crecimiento empresarial.....    | 20 |
| 2.2.2.2 | Tipos y modos de crecimiento empresarial..... | 21 |
| 2.2.2.3 | Enfoque de crecimiento empresarial .....      | 23 |
| 2.2.2.4 | Estructura.....                               | 24 |
| 2.3.    | Definición de términos básicos.....           | 25 |

### **CAPÍTULO III:**

#### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 3.1     | Enfoque de la investigación.....                      | 29 |
| 3.2     | Variables.....  | 29 |
| 3.2.1   | Operacionalización de las variables.....              | 30 |
| 3.2.1.1 | Definición conceptual de variables .....              | 30 |
| 3.3     | Hipótesis .....                                       | 34 |
| 3.3.1   | Hipótesis General. ....                               | 34 |
| 3.3.2   | Hipótesis específicas. ....                           | 34 |
| 3.4     | Tipo de Investigación .....                           | 34 |
| 3.5     | Diseño de Investigación .....                         | 35 |
| 3.6     | Población y muestra.....                              | 35 |
| 3.6.1   | Población.....  | 35 |
| 3.6.2   | Muestra.....  | 36 |
| 3.7     | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 36 |
| 3.7.1.  | Instrumento de recolección de datos .....             | 37 |

### **CAPÍTULO IV:**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | Análisis de los Resultados.....                   | 38 |
| 4.1.1 | Análisis e interpretación de los resultados ..... | 40 |
| 4.2   | Discusión.....                                    | 54 |

Conclusiones

Recomendaciones

Propuesta de modelo de control administrativo

Referencia

Apéndices

## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Operación de variable gestión administrativa -----                       | 31 |
| Tabla 2 Operacionalización variable crecimiento empresarial -----                | 33 |
| Tabla 3 Plan de recolección y proceso de datos -----                             | 36 |
| Tabla 4 coeficientes -----   | 38 |
| Tabla 5 Gestión administrativa y organización -----                              | 41 |
| Tabla 6 Gestión administrativa y organización -----                              | 42 |
| Tabla 7 Gestión administrativa y organización -----                              | 43 |
| Tabla 8 Gestión administrativa y control-----                                    | 44 |
| Tabla 9 Gestión administrativa y control -----                                   | 45 |
| Tabla 10 Gestión administrativa, control y corregir los errores -----            | 46 |
| Tabla 11 Crecimiento empresarial y mejora continua -----                         | 47 |
| Tabla 12 Crecimiento empresarial y mejora continua ser competitivo-----          | 48 |
| Tabla 13 Crecimiento empresarial y mejora continua involucra a todos -----       | 49 |
| Tabla 14 Crecimiento empresarial y mejora continua, mismo mercado -----          | 50 |
| Tabla 15 Crecimiento empresarial y mejora continua, mismo producto -----         | 51 |
| Tabla 16 Crecimiento empresarial y mejora continua, estrategias diferentes ----- | 52 |



## Lista de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Organigrama Llanmaxxis  | 3  |
| Figura 2 La organización proactiva   | 15 |
| Figura 3 Cuestionario básico de administración                               | 16 |
| Figura 4 Modalidades de crecimiento de las empresas                          | 20 |
| Figura 5 Análisis de la consistencia   | 40 |
| Figura 6 Gestión administrativa y organización                               | 41 |
| Figura 7 Gestión administrativa y organización- cumplir objetivos            | 42 |
| Figura 8 Gestión administrativa y organización - trabajo en equipo           | 43 |
| Figura 9 Gestión administrativa y control - evaluar el rendimiento           | 44 |
| Figura 10 Gestión administrativa y control -garantiza lo proyectado          | 45 |
| Figura 11 Gestión administrativa y control - corregir los errores            | 46 |
| Figura 12 Crecimiento empresarial y mejora continua - cambiar procesos       | 47 |
| Figura 13 Crecimiento empresarial y ser competitivo                          | 48 |
| Figura 14 Crecimiento empresarial y mejora continua - involucra a todos      | 49 |
| Figura 15 Crecimiento empresarial y competitividad                           | 50 |
| Figura 16 Crecimiento empresarial y competitividad - mismo producto          | 51 |
| Figura 17 Crecimiento empresarial y competitividad - estrategia diferenciada | 52 |

## Introducción

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Llanmaxxis del Perú SAC., empresa peruana dedicada al rubro de importación y comercialización de neumáticos. La organización inicia sus actividades en el año de 2008, siendo una de las primeras empresas que se inauguraron en la zona de Ate, Lima (Av. Industrial 136, urb. Aurora), logrando en los primeros años de operación una importante participación de mercado, la misma que ha ido disminuyendo desde el año 2017.

Cabe resaltar, que tiene como objetivo, analizar la gestión administrativa en el crecimiento empresarial ya que en los últimos meses no se logró los objetivos establecidos por la empresa, lo que ocasiona pérdidas sustanciales en las finanzas de la organización, es por ello que se ha tenido la iniciativa de profundizar en el tema planteado, a fin de detectar y determinar esta problemática y a partir de ello, tener conclusiones lo cual permitan plantear nuevas estrategias de propuestas de mejora, a fin de subsanar el problema de crecimiento de la empresa.

Consideramos importante hacer un análisis en las etapas de la gestión administrativa que hemos visto como débiles, que a nuestro parecer son la planificación, organización, dirección y control. Etapas indispensables para el buen funcionamiento de toda organización.

Las organizaciones a medida que van sobre posicionándose en el mercado, tienden a aumentar su demanda de labores administrativas, sobrecargando a un área específico para ello, la organización debe contar con una buena gestión administrativa, la cual debe estar preparado para asumir desafíos o retos que se presente a futuro, diseñando estrategias innovadoras para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Como parte de nuestra investigación, consideramos que una buena gestión administrativa es fundamental para la empresa Llanmaxxis del Perú SAC. Ya que a partir de ello, servirá como plataforma para potenciar ciertas tareas y cumplir con sus objetivos, aplicando correctamente los 4 procesos que se mencionarán: Planificación, Organización, Dirección, Control.

## **CAPÍTULO I:**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad del problema**

En el mundo moderno empresarial la gestión administrativa cumple un importante rol para el correcto funcionamiento de las tareas dentro de una organización, tiene que ver con la toma de decisiones y de cómo utilizar los recursos que se tiene dentro de la empresa, a finales del siglo XIX se estableció cuatro procesos que definen a la gestión administrativa planeación, organización, dirección y control, los cuales están relacionados y funcionan sistemáticamente, la secuencia de estos procedimientos ayudarán a emplear adecuadamente los recursos tanto económicos, como materiales y humanos; y al cumplimiento de las metas planificadas por los gerentes de las organizaciones.

Es importante, conocer el beneficio de aplicar una buena gestión administrativa en el mundo empresarial, ya que la toma de decisiones y sus procedimientos, funciones, actividades y tareas realizadas de forma correcta, ayudarán al cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización, esto se logrará por medio de los colaboradores y diversos recursos que posea la empresa

El crecimiento empresarial, es como el ciclo de vida de los seres humanos, nacemos y crecemos, este hecho se repite en los negocios, Existe crecimiento empresarial cuando las organizaciones se desarrollan, cambian continuamente de su estado original, este proceso de mejora incesante tanto internos y externos, se establece de acuerdo al planteamiento de estrategias administrativas que permiten evaluar tanto el crecimiento económico como volumen de venta y producción, así como también, incrementar el valor del producto; en el factor externo evaluaremos la ampliación de mercado y financiación externa, de esta manera las empresas no son estructuras estáticas ya que se encuentra en constantes cambios debido a la oferta de productos, demandas de mercado, y comercialización geográficos de sus actividades, todos estos aspectos hacen que se determine el crecimiento empresarial en las organizaciones.

Es importante el crecimiento empresarial para lograr el desarrollo económico general dentro de las organizaciones, lo cual debe ser razonable en el tiempo, para ello deberán formar un conjunto de habilidades, tácticas y estrategias, que impulsen el emprendimiento, cambios y

mejoras en cada una de sus áreas y actividades realizadas por la organización. De esta forma obtendrá mejores productos, servicios y ingresos, renta y capital de trabajo etc.

En la empresa Llanmaxxis del Perú SAC, dedicada a importar y comercializar neumáticos de la marca Maxxis, inicia sus actividades en el año 2008. Está ubicada la sede central en Av. Industrial, el distrito de Ate departamento de Lima - Perú.

La estructura de la empresa está conformada por las diferentes áreas, el directorio compuesto por los Accionistas, la Gerencia General, los Asesores externos, y los niveles medios, como son las Gerencias por departamento de Ventas y Administración, y las diferentes áreas como contabilidad, finanzas, ventas, almacén y talleres.

Los servicios y productos que cuenta la empresa en sus diferentes sedes son seis tiendas de ventas, un centro de almacenamiento, un vehículo taller móvil, dos motos cargas y tres unidades vehiculares de reparto de mercadería.

Tiene como misión, convertirse en una compañía reconocida a nivel nacional e internacional por su servicio de distribución de neumáticos de categoría mundial, muy respetada, con una fuerte identidad global de marca que se gane la fidelidad de nuestros clientes.

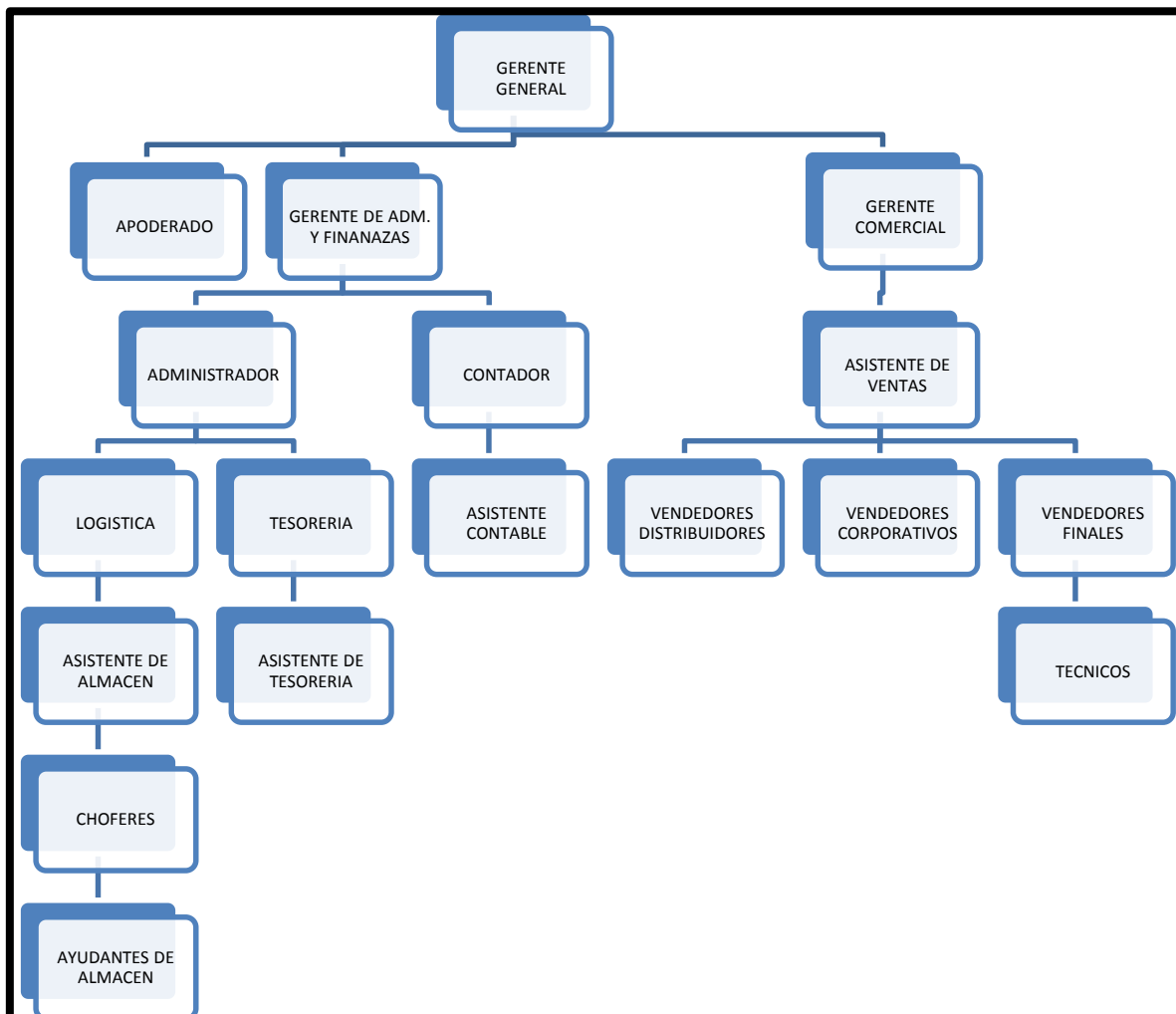
Como parte de su proyección dentro de su visión, está el ser una empresa que ofrece productos de mejor calidad y una buena atención de servicio al cliente, con el objetivo de fidelizar y así conseguir clientes para toda la vida.

Dentro de sus objetivos, satisfacer las necesidades de los clientes, fidelización de sus clientes, brindar productos y servicios de calidad, eficacia y eficiencia, así como identificar a los trabajadores con la empresa.

En los años de experiencia la empresa ha logrado posicionar su marca Maxxis, en base a la calidad y tecnología de sus productos, el propósito de que esta empresa cumpla satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes, gracias a su buena atención y el servicio que brinda a sus consumidores. Los neumáticos son comercializados a través de tiendas virtuales (facebook, web, etc), establecimientos propios de ventas en diferentes distritos de Lima Metropolitana, y por medios de redes externas de distribuidores en diferentes departamentos del Perú.

La aplicación de la gestión administrativa dentro de la empresa Llanmaxxis del Perú, presenta debilidades y deficiencias, esta situación ha originado que la empresa presente numerosos problemas, por falta de toma de decisiones y liderazgo por parte de los accionistas y gerentes que no dirigen al equipo de trabajo basados en la visión, misión, valores y metas de organización, no cuentan con una buena organización en la estructura jerárquica, el ambiente laboral es inadecuada en las áreas administrativas, la comunicación es defectuosa con el equipo de trabajo, no tiene un área de gestión de talento humano, existe pérdida de credibilidad con los clientes, el personal no se identifica con la empresa, y la tecnología es inadecuada, estas herramientas no tienen la importancia que deberían darle para el buen desempeño de los colaboradores en la realización de su actividades diarias, el no contar con una buena administración en la toma de medidas a corto, mediano y largo plazo, generan fugas de esfuerzos, tiempo perdido y material mal utilizado.

Figura 1 Organigrama Llanmaxxis



El crecimiento empresarial en Llanmaxxis del Perú es muy lento, debido a distintos factores no de ellos es la falta de una buena aplicación comercial, económico y financiera por parte de la alta dirección, el no contar con un plan financiero ocasiona dificultades para cubrir los costos, gastos la empresa, la poca importancia en inversión para la expansión de puntos comerciales, la disminución de ventas en el mercado nacional, la baja productividad debido al lento proceso que se usa para el despacho y distribución de mercadería, el no contar con una amplia gama de variedad de productos, la falta de identificación de nuevos mercados, no tener un área de marketing para la salida del producto, la gerencia no considera como una prioridad la renovación de herramientas, máquinas, equipos tecnológicos adecuados considerado la importancia del uso de estas herramientas para liderar en el mercado, frente a la competencia estos dificultades no permiten cumplir los objetivos de la empresa haciendo que disminuya el crecimiento económico, financiero y materiales de la organización.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cómo la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

Los problemas específicos son:

1. ¿De qué manera la organización administrativa influye en la mejora continua de sus procedimientos de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017?
2. ¿De qué manera el control administrativo influye en la competitividad de sus procedimientos de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar de qué forma la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC., en el período 2017

### **1.3.2 Objetivo específicos.**

Analizar de qué manera la organización administrativa influye, en la mejora continua de sus procedimientos de Llanmaxxis del Perú SAC.

Determinar de qué manera el control administrativo influye en la competitividad de sus procedimientos de Llanmaxxis del Perú SAC.

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

En la actualidad existen muchas técnicas y referencias para obtener el crecimiento empresarial, cabe mencionar que muchas de ellas carecen de detalles técnicos insuficientes para garantizar una mejora, el mal uso de los procesos al no saber cómo se deberían aplicar, el no tener un orden específico y quien controle las actividades que llegan a saturar los procesos en una industria, llevando consigo una demora en todos los procesos y a su vez, aplicando gastos innecesarios y desconfianza de sus clientes.

Existen compañías que hacen el buen uso de la gestión administrativa para poder controlar los procesos de la organización así optimizando tiempo y evitando errores que originen gastos innecesarios manteniendo la confianza de sus clientes.

Justificación Teórica.- La presente investigación permite determinar la influencia de la gestión administrativa hacia el crecimiento empresarial de la organización, son varios los estudios realizados para obtener crecimiento en una empresa, pero aplicando adecuadamente técnicas e instrumentos determinaremos una mejora continua en los procesos de la empresa para garantizar el crecimiento empresarial y de sus colaboradores.

Justificación Práctica.- Determinar que el aplicar gestión administrativa dentro de una empresa y aplicando sus técnicas, se garantiza el incremento de sus intereses organizacionales, laborales y personal. Llevando consigo el éxito de una organización.

Justificación Social.- La investigación sobre el uso de la gestión administrativa y la influencia en el crecimiento empresarial garantizan una mejora de las instalaciones para la atención a los clientes, personal capacitado e infraestructura adecuada para su atención.

Tomamos en consideración la importancia de la aplicación de Gestión Administrativa en la empresa Llanmaxxis del Perú, debido a que conseguiremos datos válidos y confiables que nos permitan establecer estrategias para afrontar a los clientes, competidores, proveedores, productos, servicios y colaboradores para el crecimiento empresarial de la organización.

## **1.5 Limitaciones**

La falta de cooperación de los usuarios para proporcionar información.

No existe un compromiso por parte de las áreas, para un serio desarrollo de la investigación.

La organización dispone la política de reserva de información por lo cual se desarrolla la investigación en la sede central de Ate.



## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales.

Mancilla & Farías (2018) Título de Licenciatura "*Propuesta de Mejora en la Gestión Administrativa aplicados a Catálogos de Vestimenta*" Tesis pregrado Universidad de universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador tiene como objetivo establecer estrategias que mejoren los procesos administrativos y comerciales en las compañías de venta de catálogos a través del estudio de caso de la compañía TRIYIT S.A. Se utilizó el método inductivo y deductivo, aplicando un estudio de tipo exploratorio y descriptivo que incluye la aplicación de una encuesta de 76 líderes y 238 directores activos que integran la red de ventas directa de la empresa mencionada líneas arriba. En los resultados: se determina las características de la operación y funcionamiento del objeto en estudio, así como las debilidades que presenta. Llegando a la conclusión, las salvaguardias implementadas en el año 2016 como parte del cambio productivo encarecieron las importaciones de las telas y ropa colombiana afectando la rentabilidad de los negocios de venta de ropa por catálogo. Sin embargo, existe un mercado creciente en venta directa por la relación comercial a través de empresarias independientes. Los incentivos de producción, a su vez la disminución del impuesto a la renta y la degradación del anticipo de este impuesto por cinco años, han motivado la inversión en el sector textil ecuatoriano, convirtiéndose en una alternativa para la optimización de costos del sector.

La investigación que antecede guarda relación con nuestra investigación entendiéndose que la gestión administrativa es una herramienta que permite administrar recursos, y es importante para mejoras de una empresa o compañía dedicada al rubro de venta porque simplifica los procesos y permite conocer las oportunidades y debilidades que tiene la organización para la mejora tanto interno o externo.

Flores (2017) Título de licenciatura "*Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del parroquial de el Quinche.*" Tesis pregrado Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador, El presente trabajo tiene como objetivo

mejorar el turismo y sus diversos atractivos que ofrece la parroquia, a través de planes y proyectos se buscara beneficiar a la población en el desarrollo económico, la parroquia de El Quinche es visto como un lugar turístico religioso por la presencia de nuestra señora de El Quinche, por lo cual los otros tipos de turismo que existen en la parroquia no han sido explotados, es la necesidad de crear un patrón de gestión administrativa para el desarrollo de nuevos atractivos turísticos, para así mejorar la economía local, la mejora de vida de los habitantes y el reconocimiento turístico de la parroquia a nivel nacional e internacional. El método que se ejecutó fue una investigación de campo ya que daremos a conocer ciertos aspectos de la parroquia referentes a lo social, cultural, económico, dan oportunidad al desarrollo de sus habitantes como también al emprendimiento de actividades dentro de la parroquia. El resultado encontrado es que se puede desarrollar nuevos atractivos turísticos en la Parroquia del Quinche, porque cuenta con gran variedad de lugares hermosos que pueden ser el deleite de las demás personas que acudan a visitar El Modelo desarrollado da a conocer las potencialidades turísticas de la parroquia tanto en servicios, rehabilitación, desarrollo, planes, participación, etc.

La investigación realizada guarda complejidad con nuestro proyecto de investigación dándonos a comprender que una gestión administrativa bien establecida por la empresa beneficia enormemente mejorando los distintos servicios que puede ofrecer.

Salazar & Terán (2015) Titulo de Tesis “*Propuesta de un modelo de gestión administrativa para la compañía Sumequipvega Cía. Ltda., importadora y comercializadora de suministros médicos, quirúrgicos como modelo aplicable para pymes familiares*” Tesis Universidad Politécnica Salesiana Quito – ecuador, La investigación tiene por objetivo mostrar una idea de un modelo de gestión administrativa para SUMEQUIPVEGA CIA. LTDA. Fundamentado en la planificación estratégica y operativa, la aplicación de indicadores de gestión mediante el mando integral. Las empresas recomiendan la importancia de mejorar sus procesos, pero no todos están preparados para aceptar los nuevos retos o de salir de su zona de confort esto conlleva la postura en práctica de estas técnicas, las empresas han mejorado y redefinido su organización y estructura, otras optan por rediseñaron sus procesos enfocándolos hacia los clientes para convertirse en una empresa eficaz y eficiente para cumplir con sus requerimientos y necesidades. El método que se realizó es un diagnostico situacional basado en los ambientes externo e interno se obtuvo como resultado otras fortalezas, y oportunidades que deben incrementar, al igual que las amenazas y

debilidades que se deben aminorar mediante un modelo de gestión administrativa. El modelo de gestión administrativa es conducente a distintos aspectos como son: el diseño de las estrategias y sus a su vez concuerdas en relación con la misión y la visión de la compañía, técnicas de capacitación e incitación a todo el personal, contar con un sistema de control estadístico para la creación de un plan de acción a futuro esto conllevara a tomar acciones y cumplir el objetivo la cual es incrementar de la rentabilidad de la compañía.

Esta investigación guarda vínculo con el presente trabajo que estamos realizando, en vista que la gestión administrativa guarda relación con la mejora de proceso de las actividades que realiza la organización basado en la planificación y estrategias, obteniendo beneficios y mejoras económicas.

González & Jiménez (2016) Titulo de Tesis “*Metodología de crecimiento empresarial para la microempresa en Pereira*” Tesis Universidad Tecnológica de Pereira - Colombia Esta investigación tiene como propósito diseñar una técnicas de crecimiento empresarial para las microempresas, el objeto es estudiar a las empresas clasificadas en el código CIIU en la sección F y división 47, llamadas “comercio al por menor. La metodología que se realizó es el trabajo de campo, es a través de encuesta, con el propósito de conocer el sector e identificar las variables a tener para el diseño del modelo. Se tomó las microempresas con más de tres años en el mercado, con el objetivo saber su método de participación en el mercado, se identificó una tendencia positiva de crecimiento en sus ventas, descubriendo que el comercio ayuda significativamente a la economía de la ciudad de Pereira. Este sector se incluye el de hotelería, restaurantes y turismo. Teniendo el resultado de la investigación, un modelo que toma como lugar de partida las variables encontradas en el análisis. Se podrá trabajar con estos datos sobre los estados financieros de las empresas para lograr un análisis de su estructura, relacionando a los indicadores, para luego tomar decisiones acertadas y darle un buen manejo a los recursos.

La investigación del antecedente que se realizó tiene relación con nuestra investigación porque detalla el crecimiento empresarial que depende de una buena gestión administrativa para logro de los objetivos o metas establecidas.

Alemán & Zambrano (2017) Titulo de Tesis “*Cómo Influye la Asociatividad Empresarial en el crecimiento de las microempresas*” Tesis Pregrado Universidad Católica

de Santiago Guayaquil – Guayaquil – Ecuador. El objetivo de la investigación es demostrar que puede desarrollarse y crear las MIPYMES de un modo metódica y sólido con la asociatividad que ayuda a los pequeños negocios, logren constituir y formarse de una manera más adecuada logrando convertirse de micro negocios a pequeños o medianos negocios, permitiendo ciertas ventajas de crecimiento tanto económicos como personal para contribuir con la economía del país y a la sociedad y generar más puestos de empleos, se utilizó el siguiente método Recolección y Análisis de datos, elaboración de Diagnostico través de un informe escrito, se analizó la tabulación de las encuestas al realizar correctamente la estrategia con las indicaciones que se destacan o muestran en este trabajo dará un resultado positivo con su respectivo orden. El cambio en un negocio es difícil pero se tiene que realizar de la mejor forma con la finalidad de triunfar como empresario.

Nuestra investigación presenta una similitud con el antecedente debido a la relación de sus variables por la influencia de la asociatividad con el crecimiento empresarial. Asociarse mejorará la competitividad de la empresa, aparte que reduce costos y permite un intercambio de conocimientos y experiencias, lo cual beneficia a las dos empresas, y ayuda obtener buenos resultados

Castellano (2018) en su tesis "*Plan estratégico y crecimiento empresarial de la empresa agrícola Santo Domingo "Cevacos" en la ciudad de Santo Domingo, 2017*" Universidad Regional Autonoma De Los Andes – Ecuador. La Investigacion tiene como objetivo diseñar un plan estratégico para impulsar el crecimiento empresarial de la empresa Agrícola Santo Domingo "CEVACOS" en la ciudad de Santo Domingo, se empleó el siguiente método cualitativo, por cuanto se obtuvo información y criterios de la entrevista y encuestas, para la recolección de datos importantes, que ayudaron a confirmar el escaso impulso empresarial. En base a la información obtenida mediante los métodos de técnicas e instrumentos de investigación como entrevistas, encuesta, observación, se pudo evidenciar la carencia de direccionamiento estratégico, y la ausencia de capacitación del personal. El resultado de este plan estratégico propuesto, mediante el análisis de entorno externo e interno se definió las estrategias relevantes, las cuales facilitan el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades, logrando la minimización de las amenazas y debilidades, determinadas como factores que afectan el desarrollo de la empresa. El estudio permitió identificar la razón de ser de la empresa y el cumplimiento de los objetivos que se propone, además se planteó el

mejoramiento de las capacidades de los colaboradores a través de un manual de funciones y de un plan de capacitaciones.

La investigación que antecede tiene relación con nuestro proyecto de investigación entendiéndose que la planeación estratégica es una de las dimensiones de la gestión administrativa y a su vez influye en el crecimiento empresarial, la planeación estratégica busca posicionar de la organización en un mercado y lograr las metas planteadas a largo plazo, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo determinado

### **2.1.2 Nacionales.**

Sunila (2018) Título de Tesis “*Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017*” Tesis Pregrado Universidad José Carlos Mariátegui, moquegua – Perú. Tuvo como objetivo. Analizar la gestión administrativa y el clima laboral de los colaboradores del Instituto de Medicina legal en Moquegua, 2017, se utilizó el sucesivo Método: Tipo Básica, Nivel de Investigación, Descriptiva correlacionar, Población y mostrando, 32 trabajadores del Instituto de Medicina Legal. El método de recolección de datos fue a través de encuesta, técnicas de procesamiento y análisis de datos y SPSS versión 23 estadística inferencial. Logrando como resultado una relación significativa entre las dos variables de gestión administrativa y el clima laboral congruente con recursos humanos, trabajo en equipo, satisfacción laboral, planificación administrativa, organización administrativa y control administrativo. Llegando como resultado que existe relación entre la gestión administrativa y el clima laboral en un margen de error del 5%. Recomendando lo siguiente, que los directivos de la entidad, realicen y dispongan las acciones pertinentes a efecto de seguir mejorando y fortaleciendo estos dos factores.

El presente antecedente tiene similitud con nuestra investigación ya que tiene relación con las variables de la gestión administrativa y el clima laboral, esto incluye a la identificación de las labores que se realiza en la empresa, buscando la manera en que los grupos se integren y trabajen en equipo, maniobrar los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Esta última variable influye en el crecimiento empresarial.

Quispe (2017) en su Tesis “*Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica - 2017*” Tesis pregrado Universidad Peruana Los Andes Huancayo-Perú, Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre las dos variables, gestión administrativa y el desempeño laboral; aplicando una metodología determinado inductivo, analítico, descriptivo, de nivel correlacional. Se desarrolló a través de una muestra conformada por 47 personas de los cargos entre directivos y docentes, donde fueron encuestados con un cuestionario acerca de Gestión administrativa y Desempeño laboral, certificados a juicio de expertos. Adquirido en la investigación que, presenta una gestión administrativa propicio en cuanto al desempeño laboral del personal. Se termina que existe directa relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral el cual se visualiza que P valor (Sig.) es de 0.00 es mínimo que 0.05, por el cual a un 5% de confianza se rechaza  $H_0$ , por lo que el Rho de Spearman es 0.758 el cual nos muestra que el 75.8% de la variable desempeño laboral está es expuesta por la gestión administrativa.

La investigación que antecede guarda relación con nuestro proyecto investigación entendiéndose que la gestión administrativa es una herramienta que pedirme medir el desempeño laboral, es fundamental para las empresas y nos ayudará a implementar estrategias y afinar la eficacia. Este abarcará la misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de las distintas áreas de la empresa.

Erich (2017) en su Tesis “*La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao – 2017*” Tesis pregrado Universidad César Vallejo Lima-Perú. Tiene como objetivo comprobar si la comunicación interna en la municipalidad influye en la gestión administrativa, La presente investigación se efectuó de forma Explicativo – Causal, con diseño no experimental, de corte transversal, el instrumento de recolección de datos fue de tipo Likert. Los datos se procesaron por métodos estadísticos usando el programa SPSS V. 23. El resultado fue positivo una influencia media de la variable 1 en la variable 2. Se concluyó que la variable 1 influye significativamente en la variable 2 de estudio.

El presente antecedente guarda relación con nuestra investigación entendiéndose la comunicación interna influye en la gestiona administrativa, la comunicación es indispensable para una organización, porque nos permite transmitir correctamente a los colaboradores los

objetivos y las estrategias que promueve la organización, y esto nos genera una cultura de apropiación, fidelidad y aceptación de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano

Flores(2016) en su tesis *“La relación del crecimiento empresarial del sector comercial y el nivel de calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, del distrito de Tacna año 2015”* Tesis Pregrado Universidad Privada de Tacna, Tacna – Perú tuvo como objetivo. Determinar la relación entre las dos variables de crecimiento empresarial en el sector comercial interviniendo el nivel de calidad de vida de los trabajadores del Distrito de Tacna. La investigación del proyecto realizado es aplicada, La investigación obtuvo una muestra de 73 empresas que actualmente desarrolla una actividad comercial, obteniendo un total de 2064 empresas de la Región de Tacna. El apoyo de la parte teórica se analizó diferentes fuentes bibliográficas y en el trabajo de campo se empleó una encuesta con 17 preguntas referente a las dos variables de investigación, crecimiento empresarial y calidad de vida. Al finalizar el trabajo de campo se Tabuló la información conseguidos por medio del software estadístico SPSS 21 analizando e interpretando los datos obtenidos que se presentan detalladamente en la investigación.

La investigación que antecede guarda similitud con nuestras variables entendiéndose que el crecimiento empresarial tiene relación con la calidad de vida de los trabajadores, el beneficio que tendrá la empresa, es contar un equipo de trabajo dispuestos y contentos de participar en el crecimiento y poner todo de su experiencia para llegar a objetivos y metas de la empresa.

Vergara (2017) en su tesis *“Planificación financiera y crecimiento empresarial en una Institución Educativa Privada, Independencia, 2017”* Tesis Pregrado Universidad César Vallejo, Lima– Perú tuvo como objetivo analizar si existe una relación entre las dos variables de planificación financiera y crecimiento empresarial , la investigación se tendió bajo un diseño descriptivo, correlación de corte transversal. Tiene como población de 125 alumnos. El instrumentos que se utilizo fue las encuesta realizadas así se pudo medir las dos variables, planificación financiera con sus dimensiones horizonte de planeación, nivel de agregación; y crecimiento empresarial con sus dimensiones penetración de mercado, ampliación en el mercado y diversificación. Utilizando el software estadístico SPSS dando el resultado en la confiabilidad 0.758 y la correlación de Rho de Spearman de 0.350, indicando tener una

correlación entre las variables directa positiva media con un 99% de confianza; al finalizar se llegó a la conclusión que existe relación entre planificación financiera y crecimiento empresarial, lo cual no emplean adecuadamente planificación de proyectos a futuro.

El presente antecedente guarda similitud con nuestra investigación, la planificación financiera es indispensable para establecer opciones de mejora de un negocio y ayuda administrar mejor los recursos que dispone la organización buscando una expansión o innovando con nuevos productos o servicios, en conclusión tiene relación con el crecimiento empresarial.

Vargas (2017) en su tesis *“Financiamiento y su relación en el crecimiento empresarial de las MYPES de la galería Centro de La Moda, La Victoria, Lima 2017”* Tesis Pregrado Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú tiene como objetivo comprobar la relación de las variables, financiamiento y crecimiento empresarial de las Mypes. La importancia de la investigación radica en la necesidad de las empresas al momento de invertir, por motivos que el sector MYPES tiende a presentar problemas al requerir financiamiento por ser organización en desarrollo el miedo riesgo al fracaso es mayor, las instituciones financieras atribuyen regularidades refiriéndose al exceso de cobro del monto solicitado se busca diferentes soluciones para que las mypes aumenten su productividad y su crecimiento empresarial. El método utilizado es aplicado y descriptivo de diseño correlacionar no experimental, transversal. La población está compuesta por 55 empresas la muestra está compuesta por 50 personas de área contable y finanzas. La técnica que se usó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado a las MYPES. Validando el instrumento de los expertos y además está respaldado por el uso del Alfa de Cronbach; la comprobación de las hipótesis efectuó con la prueba del Rho Spearman. Obteniendo la conclusión que el financiamiento tiene relación con el crecimiento empresarial de las MYPES.

La investigación que antecede guarda similitud con nuestras variables entendiendo que el financiamiento tiene relación con el crecimiento empresarial. Financiamiento es una decisión que las empresas recurren para lograr los objetivos de crecimiento a través de un préstamo con el fin de mejorar su productividad o ingresar a un nuevo mercado en corto plazo.



## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1 Gestión administrativa

#### 2.2.1.1 Definición de gestión administrativa

Los pilares estratégicos del BCP tienen como objetivo ser una empresa líder en el segmento de sistema financiero peruano se ha definido tres pilares que son la base de su gestión las cuales permiten alinear las operaciones de todas las áreas.

**Gobierno corporativo** tiene la finalidad de garantizar un procedimiento justo a nuestros grupos de interés, y asegura que la gestión de la organización se basa en la transparencia y confianza.

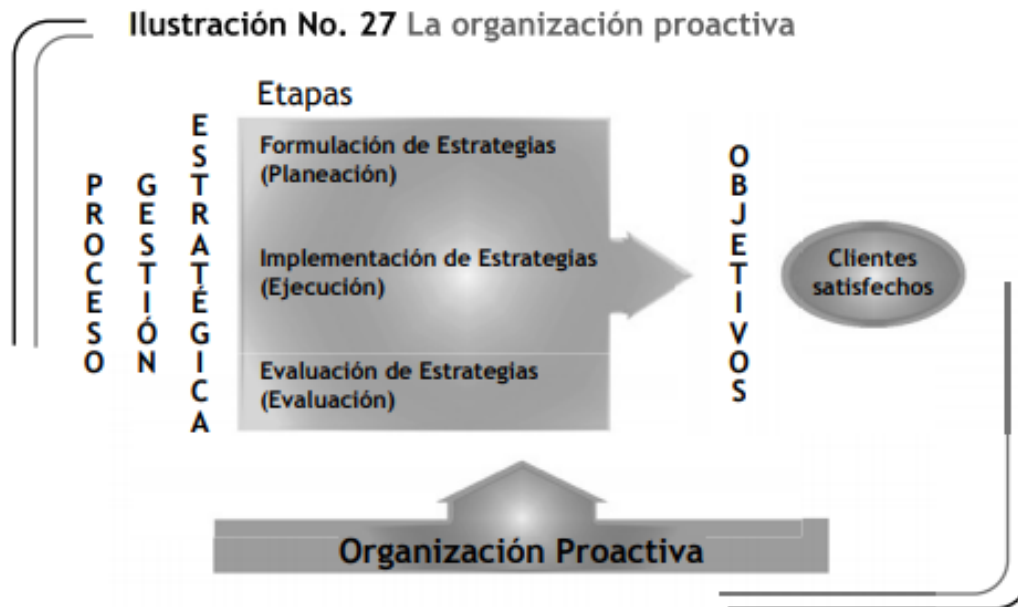
**Comportamiento ético** BCP cuenta con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, diseñado según las exigencias de las normas legales vigentes, que se adecúa a las mejores prácticas internacionales.

**Compromisos externos** se basa en su gestión de la responsabilidad social internacional. Se ha suscrito compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor, tanto para la organización como para nuestros colaboradores e inversionistas, la comunidad y el medio ambiente.

Sostiene que la administración se define en cuatro funciones: la planificación, organización, dirección y el control. Por lo tanto, cabe decir que la administración es la actividad de controlar a los miembros de la organización y a los empleados a través de los siguientes procesos planificar, organizar, dirigir y el controlar, con el objetivo de lograr las metas que se proponen por la organización. A continuación el libro detalla definiciones de una gestión administrativa: En la historia siempre ha existido la noción de administración y con ella la planeación. Pero es una noción inconsciente, pues una vez que comienza a plasmarse el pensamiento administrativo, se empieza a percibir la importancia de la planeación. El libro detalla que muchos autores le dan énfasis a la función de planeación existen diferentes definiciones sin embargo guardan elementos comunes todos consideran que la planeación es fundamental para un proceso administrativo para la supervivencia y crecimiento de la empresa. (Sánchez, 2015, p.86)

En el libro comenta que la gestión estratégica se puede definir como una técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización de ser proactiva en la formulación de sus

escenarios futuros, para poder visualizar lo más probables hechos y resultados a obtener. Utiliza el término gestión para dar idea de ser un proceso proactivo en donde se dirige y se decide para beneficio común. La proactividad hace referencia a estar atentos a los sucesos del entorno y poder sacar los mejores resultados con los recursos disponibles, utilizando la prospectiva como herramienta básica de gestión. En otras palabras, es la forma de diseñar el futuro y hacer que éste suceda. (Prieto, 2012, p.83)



**Figura 2 La organización proactiva**

Hace mención a la función que realiza un proceso administrativo, es un conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad.

La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo, el proceso es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral, siendo la base de la administración y mencionan criterios de clasificación, “(Lyndall F. Urwick) divide el proceso administrativo en 2 fases las cuales nombra Mecánica y Dinámica de la administración” Para el autor la mecánica es la parte teórica de la administración donde define que se debe realizar a futuro, y la dinámica refiere a como conducir, en la actualidad, el organismo social. Anulando al anterior autor, “(George R. Terry) establece que estas fases están integradas por varias etapas que dan respuesta a cuestionamientos básicos de la administración “detalladas en el cuadro de imagen. (Luna, 2014, p.36)

Cuadro 2-1. Cuestionamientos básicos de la administración



Gráfico 3 Cuestionario básico de administración

### 2.2.1.2 Funciones y elementos.

Según Fayol las principales funciones que se debe realizar en una organización son las siguientes:

- Funciones técnicas**, relacionada con la producción de bienes y servicios de la empresa.
- Funciones comerciales**, relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- Funciones financieras**, relacionadas con la búsqueda y coordinación de capitales.
- Funciones de seguridad**, relacionadas con la protección y preservación de los bienes.
- Funciones de la contabilidad**, relacionadas con los inventarios registros, balances, costos y estadísticas.
- Funciones administrativas**, relacionadas con la integración, coordina y sincronizan las demás funciones de la empresa.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol determinó que estas engloban los elementos de la administración es la siguiente:

- Planear:** visualizar el futuro y trazar el programa de acción
- Organizar:** construir tanto el organismo material como social de la empresa
- Dirigir:** Guiar y orientar al personal
- Coordinar:** ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos
- Controlar:** verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas. (Luna, 2014, p.42)

El proceso administrativo se despliega en diversas etapas, conocidas universalmente con las abreviaturas de planificación, organización, dirección y control (P.O.D.C.), estas son decididas y se repiten por cada objetivo determinado por la organización o empresa. Estas etapas son agrupadas en dos fases, que son:

- **Fase mecánica:** planificación y la organización, en esta fase se establece lo que se va a hacer y se dispone una estructura de cómo se debe hacer.
- **Fase dinámica:** dirección ¿Cómo se está haciendo? y control ¿Cómo se realizó? en esta fase se puntualiza el cómo se está manejando el organismo y de qué forma se realizó el estructurado anteriormente. (Riquelme M. , 2017)

### 2.2.1.3 Enfoque.

Según el artículo “Principales teorías administrativas: enfoques y representantes”, (S.F) principales teorías de la administración, sus enfoques, representantes y aportaciones.

Teoría clásica: desarrollado por Henri Fayol. Tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra en la organización formal; Su concepto es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas.

Teoría científica: desarrollado por Frederick Taylor se centra en un enfoque organizacional formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos.

**Teoría humanista:** Desarrollado por Elton Mayo, se enfoca en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, el nivel de producción depende de la integración social.

**Teoría del comportamiento:** representante Abraham Maslow se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento de Maslow sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que va cumpliendo metas.

**Teoría X / Y:** representante es Douglas Mac Gregor su enfoque de la organización es de innovación y creatividad. El concepto de la organización es de positivos: Y como de negativos X. La concepción del hombre es de un ser individual y social. La teoría X lleva a las personas a hacer exactamente lo que la organización pide que haga, ya que se da en forma de imposición.

**Teoría neoclásica:** Representante Peter Drucker considera a la organización como un sistema social con objetivos por alcanzar. Los aportes que asigna a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad; además de incorporar enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración individual de los trabajadores.

**Teoría estructuralista:** Representante es James Burnham Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones.

**Teoría burocrática:** desarrollado por Max Weber. Se enfoca en un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las característica de la

organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos.

Teoría de los sistemas: Desarrollado por Ludwing von Bertalanffy define a la organización como un sistema abierto o cerrado. No se limita a la división y coordinación entre los departamentos como teorías anteriores. Detalla que las funciones de un sistema dependen de su estructura.

Teoría matemática: representante Herbert Simon, Von Neumann y Mongesntem. El enfoque de organización es cuantitativo. Y se concibe a la organización como un espacio donde se aplican procesos decisorios. La teoría de la matemática se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: decisiones programadas y no programadas.

Teoría contingencial: desarrollado por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. Considera que la actividad de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento.

#### **2.2.1.4 Estructura.**

Directivos (2014) Es la forma en que se divide el trabajo dentro de una empresa. Mediante un sistema de papeles, roles que realizan los integrando de una entidad para conseguir los objetivos, tipos de estructura organizacional más comunes:

**Estructura lineal:** cada persona recibe órdenes de un único superior es una estructura clásica representa la jerarquía.

**Estructura lineal y staff:** mantiene la esencia de la jerarquía se complementa como un conjunto de unidades de apoyo.

**Estructura comité:** reside de un sistema participativo de la toma de decisiones, la relación entre los miembros cambia sustancialmente ya que aumenta la motivación y el enriquecimiento laboral.

## 2.2.2 Crecimiento empresarial

### 2.2.2.1 Definición de crecimiento empresarial

Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer (2014). Sostiene que el término crecimiento puede definirse como el “desarrollo que está alcanzando la empresa, manifestado tanto por incremento de las magnitudes económicas que explican su actividad como por los cambios observados en su estructura económica y organizativa” (Bueno, 1993) se trata, de un concepto dinámico al considerar el cambio que se produce en la empresa a lo largo de un determinado periodo temporal. Además, comprende tanto magnitudes cuantitativas (económicas, dimensión), como cualitativas (cambios a la organización, modo y dirección del crecimiento). Sin embargo, conceptos muy relacionados, el tamaño de la empresa es un concepto estático, que se define con relación al volumen de determinadas magnitudes explicativas de la actividad y de la estructura de la empresa en un momento determinado. En este sentido, el tamaño hace referencia a datos de una serie de variables en un momento dado del tiempo, Entre las que se utiliza el volumen de ventas, el número de trabajadores, los activos, el volumen de producción, Etc. De qué modo pueden crecer las empresas, existen varios modos de crecimiento en las empresas: crecimiento interno, crecimiento externo y crecimiento híbrido. Los tres métodos no son excluyentes entre sí, pueden llevarse a cabo al mismo tiempo en las empresas o bien se complementan, (p.124).

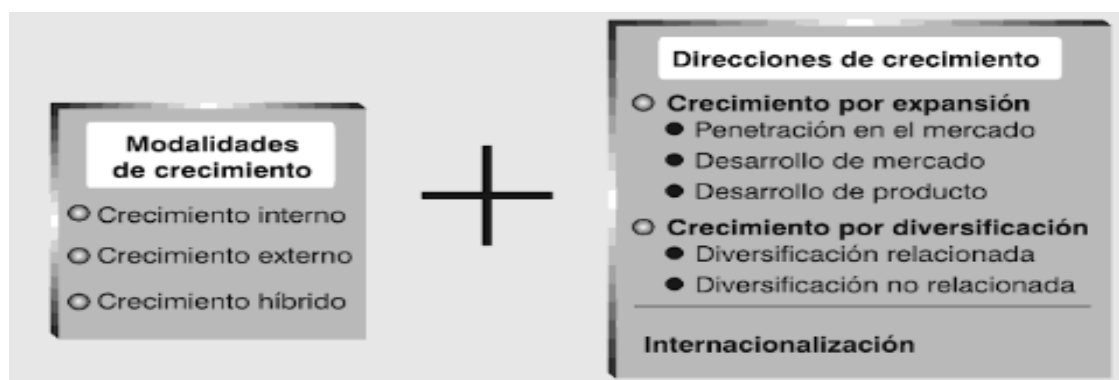


Figura 4 Modalidades de crecimiento de las empresas

Una estrategia de crecimiento organizacional permite aumentar el número de clientes así como volumen de inversión realizado. El crecimiento organizacional tiene varias implicaciones positivas para la empresa. Entre ellas se puede destacar el aumento de los beneficios, la mejora de su imagen de marca, la mayor facilidad para conseguir nuevos clientes etc. Una de las implicaciones más positivas de dicho crecimiento es la posibilidad de trabajar para los mejores clientes. Así, los grandes clientes multinacionales tienden a trabajar con empresas que les pueden dar un servicio global en varios países del mundo. Conscientes de esta realidad, los directivos intentan implantar estrategias de crecimiento organizacional que ayuden a la agencia a obtener grandes clientes, lo cual además, influye positivamente en la motivación de los empleados. (Medina & Ferrer, 2014, p.208).

Álvarez (2017) La mayoría de las organizaciones de manera natural quieren y necesitan crecer sin embargo, no todos tienen la facilidad para lograr permanecer y trascender debido a la intensa competencia que existe en el mercado, “El crecimiento organizacional es el conjunto de resultados cuantitativos obtenidos por la organización”. Tiene que ser objetiva. Siempre hay un instrumento para medir los resultados, el crecimiento tiene que ver con los datos cualitativos como los niveles de ventas, utilidades, de rentabilidad, asimismo la participación de mercado, el cumplimiento de normas nacionales o internacionales, y demás indicadores que miden el desempeño de los procesos, de las áreas y de la organización en general.

### 2.2.2.2 Tipos y modos de crecimiento empresarial

Expósito (2015) Tipos de crecimiento que puede optar una empresa

**Crecimiento interno**, cuando la empresa desarrolla su capacidad productiva a través de inversiones, cuando crece, puede optar por hacerlo aplicando una estrategia de especialización o de diversificación:

-Estrategias de especialización, la empresa intensifica su esfuerzo ampliando sus ventas en el mercados actual y a su vez en un nuevo mercado.

- Penetración de mercados: donde vende más producto en el mercado actual, puede ser captando clientes consumidores de la competencia o aumentando la frecuencia de compra.



- Desarrollo del mercado: donde se vende el producto actual en nuevos mercados, ya buscando nuevo segmento de mercado a los que anteriormente no iba dirigido el producto.
- Desarrollo de productos: donde se desarrolla nuevos productos relacionados o complementarios con los productos actuales y dirigidos a su mercado habitual.

-Estrategia diversificación, la empresa añade productos nuevo al mercado

- Diversificación horizontal: la empresa innova con nuevos productos que guardan similitud con los que están en actividad, tiene el objetivo de innovar un producto más completo que sus competidores.
- Diversificación vertical: asume nuevas fases de la cadena de sus productos, con la finalidad de controlar el proceso productivo.
- Diversificación heterogénea: donde se ofrece nuevos productos que no tiene relación con sus productos actuales, se realiza con el objetivo de explotar oportunidades de mercado rentable.

Crecimiento Externo, se produce a través de acuerdos, alianzas o uniones con otras empresas.

Al igual que crece por sí mismo, la empresa puede aplicar estrategias de especialización y diversificación cuando crece a través de alianzas o uniones.

**La cooperación empresarial:** acuerdo donde 2 o más empresas se unen para actuar conjuntamente. Es beneficiosa en la medida en que las empresas comparten recursos e información para minimizar riesgos y costes.

**Concentración empresarial:** consiste en unión permanente de dos o más empresas. Esta unión puede adoptar diversas formas, como por ejemplo la participación e integración unión de empresas en la que uno de ellos pierde su personalidad jurídica. En una absorción, una empresa adquiere la propiedad de otra.

Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer (2014) .Para crecer las empresas deben de optar llevar a cabo un crecimiento interno, externo o un crecimiento híbrido.

- Crecimiento interno, consiste en aumentar las inversiones de la empresa en su propia estructura creando y desarrollando la propia empresa una nueva capacidad productiva ya sea mediante la construcción de nuevas instalaciones, compra de nuevos equipos productivos, contratación de más trabajadores.
- Crecimiento externo, consiste en aumentar las inversiones de la empresa mediante la adquisición y control de una parte o de la totalidad de otra empresa. El crecimiento externo puede llevarse a cabo a través de fusiones y adquisiciones esta lleva a cabo cuando una empresa compra otra empresa o bien, o participación que permita tener el control de la misma.
- Crecimiento híbrido es aquel que se lleva a cabo mediante la cooperación entre empresas. La cooperación empresarial consiste en un acuerdo entre dos o más empresas independientes que deciden unir parte de sus recursos y/o capacidades con objeto de lograr un determinado objetivo. (p.126)

### **2.2.2.3 Enfoque de crecimiento empresarial**

Se realiza cuando una empresa añade una nueva actividad que comparte en una de las dos dimensiones (Producto o mercado). La expansión es el deseo de toda empresa que busca mejorar su posición actual. O bien innovando con sus productos o ampliando su mercado. La empresa trata de crecer explotando parte o la totalidad de recursos técnicos y financieros, bien sean sobre mercado o sobre el producto, Crecimiento por penetración en el mercado: implica crecer con el mismo producto y en el mismo mercado es decir crecer sin modificar sus dimensiones, Crecimiento por desarrollo de mercado: cuando la empresa ofrece los productos o servicios tradicionales a un nuevo mercado, considerándose un segmento nuevo de clientes. Las empresas al iniciar su actividad de negocio, se enfocan en clientes concretos y lo hacen un mercado geográfico delimitado, (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2014.p.144).

Mamut (2018) De cada 100 empresas nuevas, solo 30 duran en actividad después de dos años de vida productiva. Por ello, es importante tener presente los factores que impulsan la estrategia de crecimiento de una empresa, están sujetos a un control

constante de tipo administrativo, productivo, humano y financiero, destacando que este último juega un papel elemental para el logro de objetivos. Planeación: Proyecta de forma objetiva los ingresos a recibir, la planeación llega a definirse como una herramienta que permite a la PYME ser lo más eficiente posible y lograr una ventaja sostenible sobre sus competidores, control financiero: Con el objetivo de planear actividades que permitan corregir en primera instancia los errores cometidos y así lograr planear a corto, mediano o largo plazo, según las necesidades de consolidación de la empresa, informarse sobre el entorno económico que rodea al negocio;

Para prestar atención a nuestro entorno, nacional y del sector productivo, con el objetivo de optimizar los recursos financieros y disminuir el riesgo de mercado que pudiera originarse a corto plazo. Aprovechar los recursos tecnológicos: Desarrollando procesos prácticos y de control que permitan unificar base de datos, así se tomarán decisiones acertadas en el ámbito administrativo . Desarrollar estrategias comerciales: Son efectivas y de bajo costo, por ejemplo, las redes sociales que permiten llegar al mayor número de consumidores reales y potenciales, que ayudan a descubrir nuevos mercados.

#### **2.2.2.4 Estructura.**

Alvarez (S.F) Menciona que el crecimiento se entiende como un aumento de la extensión en términos materiales y patrimoniales de la empresa que manifiesta la rentabilidad trata de establecer si existe o no una dimensión óptima de la empresa. Se establece una dimensión por debajo o por encima de una empresa que puede ser o no su competencia directa. El aspecto que se considera con respecto a la dimensión son: La especialización, división del trabajo, las características de las máquinas y de los equipos de gran capacidad de producción, la utilización del espacio y de los materiales, el personal, la energía consumida, la tecnología y la dimensión del mercado. La primordial está centrada más en que hace grande a una empresa, y no en los factores que mantenían pequeñas. Las producción como la transmisión de una información correcta permiten , los procesos de producción y de comercialización no sólo son más flexibles sino que también el concepto de dimensión pasa por variables que están dentro y fuera de una empresa determinada.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Control:** se trata de la fiscalización de la gestión de una empresa o de otra institución cualquiera. ejercida por jefes, directivos o gerentes. se observa el control y si existen errores, se deberán implementar los medios para corregirlos. Si falla el control, no habrá modo de enmendar las fallas que se hallan producido en cualquier etapa del proceso administrativo. (Culturalia, 2013)

**Competitividad:** definida como La capacidad para crear relaciones dinámicas de las organizaciones, bajo situaciones no controladas, de tal forma que puedan resultar ventajosas a nivel global, mismas que se definen como relaciones de competencia. (Navarro, Cota, & González, 2018)

**Dirección:** forma de dirigir la empresa para poder cumplir con los objetivos plasmados, pues la dirección se relaciona con la acción de cómo deben ser puestos en marcha los principios anteriores como son la planeación y la organización. (Matias, 2015)

**Diversificación:** implica combinar nuevos productos y nuevos mercados que pueden estar relacionados o no con los negocios actuales, Lo cual obligará a desarrollar las ventajas competitivas poseídas en función de los movimientos que vaya a realizar la empresa. (Tomás, 2018)

**Estrategias:** en el ambiente corporativo se referencia a aquellas actitudes o acciones que una compañía de be establecer las forma concretas de pensar o de implantar las cosas para obtener mayores resultados, (Contreras, 2013).

**Expansión:** se detalla al proceso de crecimiento de algo que puede ser abstracto o concreto. En múltiples sentidos y contextos, Las ideas, conocimiento, sobre posicionamiento de marca se expanden y también lo hacen la economía de un país, una empresa o la agricultura cuando un cultivo se extiende en amplios territorios. (Javier, 2014)

**Gestión de calidad:** siguiendo las normas ISO, se entiende por calidad al conjunto de acciones coordinadas para administrar y controlar una especificación de esquema de una organización encontrando la satisfacción en un producto efectuando todas las atenciones que busca algún cliente, en lo relativo a la calidad. Incluye la política de

calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad. (CHamorro, 2016)

**Metas:** son indicadores de medida para tramitar el avance hacia el logro de los objetivos planteados, estableciendo las prioridades, deben avisar sobre cantidad, costo, tiempo, ser revisable y manifestarse a través de indicadores que permiten su cuantificación y posterior cálculo. (Felcman & Blutman, 2017)

**Marca:** conjunto de elementos tangibles e intangibles que representan a la empresa y valor que quiere mostrar a sus consumidores. Son elementos pueden ser el nombre, el logo, el color corporativo, el diseño o los contenidos que genera la empresa para transmitir los valores que les caracterizan. (Madurga, 2016)

**Organización:** optimiza el tradicional organigrama, examina las configuraciones y estructuras que se adaptan las características y la naturaleza tanto del negocio como de su capital humano. involucra una serie de elementos que constituyen su razón de ser y que parten de su misión, sus metas y prioridades, facilitando el proceso de toma de decisiones. (Lydia, 2016)

**Planificación:** proceso donde establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles (Riquelme, 2017)

**Procesos de negocio:** se define como la gestión de habilidades que se integran, alinean y contribuyen al desarrollo de actividades para alcanzar un objetivo común y específico. Los individuos interactúan de manera compleja, considerando sus labores y relaciones dentro de una organización., (Caldana, 2016)

**Rentabilidad:** el mundo tiene recursos limitados, pero infinitud de oportunidades. Decidir qué elección tomar, resulta complicado si no se contextualiza. Se puede comprar una casa para, posteriormente, alquilarla o invertir ese mismo dinero para abrir un nuevo negocio. ¿Cuál es la mejor opción? Saberlo resulta complejo. No obstante, la rentabilidad aparece como un buen indicador para homogeneizar las distintas opciones y determinar cuál es preferible. (Daniel, 2018)

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

Para este proyecto de investigación sobre la gestión administrativa, se ha utilizado el enfoque de investigación cualitativa ya que esta herramienta guía de encuesta y observación nos admitirá recolectar datos, los cuales nos permitirán comprender, analizar y explicar los procesos de la gestión administrativa dentro del área de estudio.

Analizaremos el crecimiento empresarial, mediante esta técnica utilizada nos ayudará a entender e identificar las causas que generan el crecimiento empresarial dentro de las organizaciones comerciales. Esta herramienta nos dará validez y confiabilidad a esta investigación.

La aplicación de este enfoque es importante ya que según los resultados se conseguirán estrategias y herramientas que permitan mejorar las dificultades encontradas dentro el objeto de investigación, mediante la atención de esto cambios ayudaremos a que la empresa obtenga crecimiento y sea competitiva dentro del mercado.

En este trabajo de investigación se recurrió, la metodología de investigación cualitativa, que de acuerdo con Monje (2011), en su libro indica que el enfoque cualitativo contiene técnicas e instrumentos de acuerdo al entorno de los objetivos de estudio y de las preguntas que planteen los investigadores con la intención de explicar, comprender o transformar la realidad social. Esta recurre a la teoría, no como punto de referencia para generar hipótesis, sino como instrumento que guía el proceso de investigación desde sus etapas iniciales.

#### **3.2 Variables**

Variable Independiente: Gestión administrativa

Variable Dependiente: Crecimiento empresarial

### 3.2.1 Operacionalización de las variables.

#### 3.2.1.1 Definición conceptual de variables

##### **Variables 1; Gestión administrativa.**

Definición.

La gestión administrativa evalúa el grado de eficiencia y eficacia con el cual se están verificando la planificación, organización, la coordinación, la dirección la ejecución y control de los objetivos diseñados por la empresa para corregir las faltas que pudieran existir, tendiendo a la mejora continua de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control. Mediante la mejor utilización de los recursos disponibles conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de la verdadera administración. (Roa, 2018), señala en su *“Análisis de Gestión Administrativa (AGAD). Chicago: GestioPolis”*

Dimensión 1: organización.- es el acto de disponer y coordinar todos los recursos con que cuenta la empresa (materiales, humanos y financieros), para funcionar mediante las normas, procedimientos y políticas que han sido dispuestas a nivel institucional para cumplir los objetivos de la planeación. Normas y políticas de la verdadera administración. Con el fin de realizar funciones como grupo social, trabajando en equipo en la consecución de los objetivos importantes de la empresa, (Altamirano, 2016), indica en su blogs *“Elementos conceptuales básicos de Administración de Empresas. México D.F. Mexico: GestioPolis”*

Dimensión 2: control.- Se enfoca en evaluar el rendimiento de cada una de las actividades realizadas para cumplir las metas planeadas, de lo contrario se corrige los errores y se retroalimenta para garantizar que lo proyectado se ponga en práctica, (Bueno, Ramos, & Berreleza, 2018) en su informe indica *“Elementos Básicos de la Administración”*.

Dimensión 3: productividad.- Es la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer las demandas de los individuos, es el rendimiento o desempeño, los costes y los resultados que se obtiene por cada unidad de trabajo que interviene, (Belenguer & Guijarro, 2018), El libro de la *“Productividad - en la Empresa Española 2018. (Vol. 1a Edición 2018). Valencia, España: 2018 ©RESULTAE.”*

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Gestión Administrativa

*Tabla 1 Operación de variable gestión administrativa*

| Dimensiones  | Indicadores              | Items  |
|--------------|--------------------------|--|
| Organización | Disponer de los recursos | ¿Disponer de los recursos y la apropiada organización de las labores es autorizada y evaluada por la gestión administrativa? |
|              | Cumplir los objetivos    | ¿La gestión administrativa se interesa en cumplir los objetivos según los procedimientos de la organización?                 |
|              | Trabajo en equipo        | ¿La gestión administrativa conduce la organización del trabajo en equipo de las diferentes áreas de la empresa?              |
| Control      | Evaluar el rendimiento   | ¿Evaluar el rendimiento y control de las actividades de los colaboradores es responsabilidad de la gestión administrativa?   |
|              | Garantizar lo proyectado | ¿El control adecuado de los procesos de gestión administrativa garantiza lo proyectado por la empresa?                       |
|              | Corregir los errores     | ¿El control de las labores ayudará a la gestión administrativa a identificar y corregir los errores?                         |



## Variable 2: Crecimiento empresarial

Definición:

Está enfocada en la mejora continua de las actividades que la empresa desarrolla para ello, pueden aplicarse estrategias de crecimiento a través de sus recursos y competencias en ventas, marketing, logística; o desarrollar nuevos productos y servicios e innovar a través de nuevos modelos de negocios y mercados en forma saludable y sostenida. (SCHNEIDER, 2017), señala en su informe *“Crecimiento orgánico. Diario el Comercio, economía. Lima: Blog”*

Dimensión 1: Mejora continua.- Es una herramienta que ayuda a cambiar los servicios, productos o procesos en las organizaciones lo que les va a permitir subsistir en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar. (Proaño, Metodología para elaborar un plan de mejora continua, 2017), indica en su análisis *“Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa, Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Ecuador: Edición Especial”*,

Dimensión 2: Competencias.- Son empresas que operan en un mismo mercado y sector ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio, con idénticos canales de distribución, así como también empresas con productos sustitutos, que rivalizan entre ellos para ser la opción preferente de compra del consumidor final a través de estrategias diferenciadas. (Manuel, 2018), menciona en su informe *“ Plan de marketing (IV): la competencia. Blogs, La Cultura del Marketing, Blogs, España.”*

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Crecimiento Empresarial

*Tabla 2 Operacionalización variable crecimiento empresarial*

| Dimensiones     | Indicadores               | Items   |
|-----------------|---------------------------|---|
| Mejora continua | Cambiar los procesos      | ¿Cambiar los procesos para obtener el crecimiento empresarial, dependerá de la aplicación de la mejora continua?                              |
|                 | Ser competitivos          | ¿La mejora continua de las labores permitirá ser competitivos en el mercado y conseguir un crecimiento empresarial?                           |
|                 | Involucra a todos         | ¿La mejora continua de los procedimientos involucra a todos los colaboradores, para lograr el crecimiento empresarial?                        |
| Competencia     | Mismo mercado             | ¿La competencia utiliza el mismo mercado y estrategias para mejorar su crecimiento empresarial?   |
|                 | Mismo producto            | ¿La competencia obtendrá limitaciones en su crecimiento empresarial si ofertamos el mismo producto?   |
|                 | Estrategias diferenciadas | ¿El crecimiento empresarial dependerá de las estrategias diferenciadas que se apliquen para fidelizar a los clientes frente a la competencia? |

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis General.**

La gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú SAC. En el período 2017

#### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

La Organización administrativo influye en la mejora continua de sus procedimientos de Llanmaxxis del Perú SAC. En el período 2017

El control administrativo influye en la competitividad de sus procedimientos de Llanmaxxis del Perú sac. En el periodo 2017

### **3.4 Tipo de Investigación**

La investigación realizada fue de tipo descriptiva, porque se observaron y describieron los inicios, efectos, métodos y el grado y calidad de la aplicación de la Gestión Administrativa y las causas del Crecimiento Empresarial, dentro del área en estudio sin influir su proceso

Consideramos la investigación de tipo correlacional, porque nos ayudará a estudiar y comprender cuál es el efecto que causa la aplicación de la Gestión Administrativa para la obtención un excelente crecimiento empresarial.

Al respecto (Abreu, 2014) Indica que el método descriptivo se aplica al realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien especificada y profunda de la realidad que se estudia.

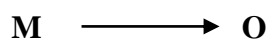
En relación (Moreno, 2018), indica que el método correlacionales busca evaluar cómo se relacionan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, pero sin pretender dar una explicación completa al fenómeno investigado.

### 3.5 Diseño de Investigación

Es importante el diseño de investigación ya que orienta y establece las técnicas generales de indagación, para la adquisición de información puntual e interpretables de las interrogantes, se utilizó el esquema de Investigación descriptivo simple y correlacional, ya que la variable gestión administrativa, fue observada y se describió los hechos ocurridos y se analizará el grado de relación que existe entre las variable crecimiento empresarial dentro del campo de estudio.

(Velazquez & Cruz, 2018) Señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades significativas de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sujeto a análisis. El estudio correlacional tiene el propósito de entender cómo se comporta un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

Esquema:



Dónde:

M: = 40 Personas

O: Información (observaciones relevantes o de interés que recogemos de la muestra).

### 3.6 Población y muestra

#### 3.6.1 Población

El tamaño de la población considerada en la investigación fue de 40 personas entre accionistas, gerentes, empleado y clientes de la sede central de la empresa en estudio. Para (Salazar & Del Castillo, 2018) definen a la “población como un conjunto íntegro con mismas características al que se quiere describir o del que se necesita construir”.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método profesional probabilístico y aleatorio simple para poblaciones finitas de 40 personas encuestadas

De donde: P= 40 y M=40

### 3.6.2 Muestra

En este proyecto para la recolección de testimonios la muestra está formado por 40 encuestados

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo de la investigación sobre gestión administrativa y el crecimiento empresarial, para la obtención de pruebas e indicadores y conocer la opinión de los hechos específicos dentro de la empresa y que estos datos sean realmente válidos y confiables en el proceso de esta investigación, se utilizó la técnica de encuestas, la observación, las entrevistas, basados en un conjunto de preguntas.

Tabla 3 Plan de recolección y proceso de datos

| Plan de recolección y proceso de datos |   |
|--|---|
| ¿Qué datos recolectar?                 | La información necesaria para definir y analizar las variables.   |
| ¿Dónde y cómo recolectar?              | Los datos se recolectaron dentro del área de estudio, por medio de encuestas, entrevista y observación              |
| ¿Cómo procesar y analizar?             | Consolidar los datos por tipo de respuestas, para luego interpretarlos por tipo de porcentaje y nivel de evaluación |
| ¿Cómo presentar?                       | Los resultados serán presentados en gráficos, tablas que permitan observar con claridad la información              |

Según (Hernández Sampieri, 2014), señala que la recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y habituales estos instrumentos no son generalizados, sino que se trabaja con variadas fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas,

documentos, material audiovisual, etc. , y esta labor puede ir ajustándose la muestra. Muestreo, recolección y análisis son actividades casi paralelas.

### 3.7.1. Instrumento de recolección de datos

El instrumento usado para la recaudación de datos fue la encuesta con escala de Likert, con una serie de interrogantes cuidadosamente organizadas, de fácil entendimiento y con respuestas cerradas el cual facilitó la recopilación de datos que posteriormente fueron sometidos a un análisis estadística

La validez de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación se basó a juicio de expertos integrado por profesionales experimentales en el campo a estudiar.

A esto se suma, que para la validez de nuestros datos se utilizó una matriz tripartita teniendo en cuenta el universo, población y muestra, con la opinión de tres expertos.

Matriz de análisis de juicio de expertos

| Criterios     | Jueces |    |    | Total |
|---------------|--------|----|----|-------|
|               | J1     | J2 | J3 |       |
| Claridad      | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Objetividad   | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Actualidad    | 4      | 4  | 4  | 12    |
| Organización  | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Suficiencia   | 5      | 5  | 4  | 14    |
| Pertinencia   | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Consistencia  | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Coherencia    | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Metodología   | 4      | 4  | 4  | 12    |
| Aplicación    | 5      | 5  | 5  | 15    |
| Total opinión | 48     | 48 | 47 | 143   |

Total, Máximo = (N° criterios) x (N° de jueces) x (puntaje máximo de respuesta) cálculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez: } \frac{143}{10 \times 3 \times 3} = \frac{143}{150} = 0.92 = 92\%$$

Conclusión: El coeficiente de la validez del instrumento es 92% es considerado bueno.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1 Análisis de los Resultados**

El tamaño de la población considerada en la investigación fue de 40 personas entre accionistas, gerentes, empleado y clientes de la sede central de la empresa en estudio. Para (Salazar & Del Castillo, 2018) definen a la “población como un conjunto íntegro con mismas características al que se quiere describir o del que se necesita construir”.

Para definir la confiabilidad del cuestionario, se aplicó una prueba piloto a 6 sujetos con similares características a la población objeto de estudio. Para ello, se utilizó el método probabilístico coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados de la confiabilidad del instrumento: influencia de la Gestión Administrativa en el Crecimiento Empresarial de la organización en estudio.

Cuestionario de la gestión administrativa y el crecimiento empresarial:

| <b>Tabla 4 coeficientes</b> |              |
|-----------------------------|--------------|
| <b>Alfa de Cronbach</b>     | <b>0,849</b> |

### **Análisis de confiabilidad**

Consideramos esta herramienta para evaluar la influencia de la Gestión Administrativa

Para demostrar la validez se utilizó el Alpha de Cronbach, instrumento que se encarga de comprobar el equilibrio de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman la encuesta.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

|                 |                                  |
|-----------------|----------------------------------|
| K               | Numero de ítems - pregunta       |
| s               | Varianza                         |
| Si <sup>2</sup> | Sumatoria de las Varianzas       |
| ST <sup>2</sup> | Varianza de los totales de ítems |
| α               | Alpha de Combrach                |

El instrumento está compuesto por 12 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 40 personas encuestadas. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach.

### Resultados:

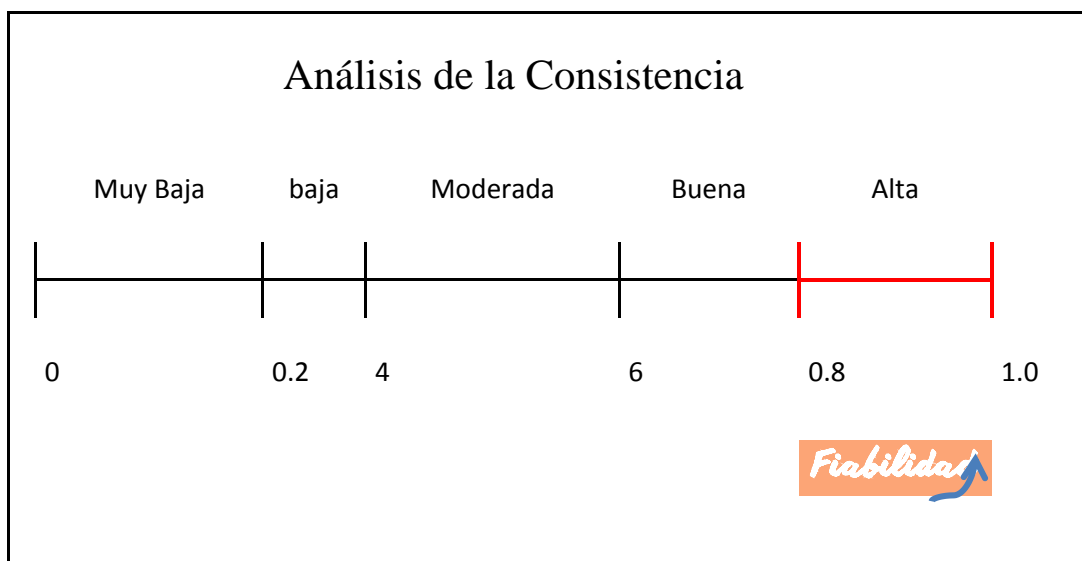
#### Resumen del procesamiento de las interrogantes

|                 | N  | %     |
|-----------------|----|-------|
| Válidos         | 40 | 100,0 |
| Casos Excluidos | 0  | ,0    |
| Total           | 40 | 100,0 |

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,849            | 12             |





Si,  $\alpha$  tiende a 1 significa que el instrumento es confiable

**Figura 5 Análisis de la Consistencia**

### **Discusión:**

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Asimismo, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.849, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

La investigación está basada sobre una muestra de 40 personas de la empresa en estudio, a continuación se presenta el análisis de los resultados destacados, prosiguiendo el orden establecido en el cuestionario

#### **4.1.1 Análisis e interpretación de los resultados**

La información obtenida en la empresa Llanmaxxis, nos servirá para obtener el siguiente análisis, Dichos resultados son sometidos a un minucioso análisis para extraer los principales resultados de su comportamiento y de este modo, determinar el uso de las herramientas para obtener el crecimiento de la empresa.

¿Disponer de los recursos y la apropiada organización de las labores es autorizada y evaluada por la gestión administrativa?

**Variable:** Gestión Administrativa

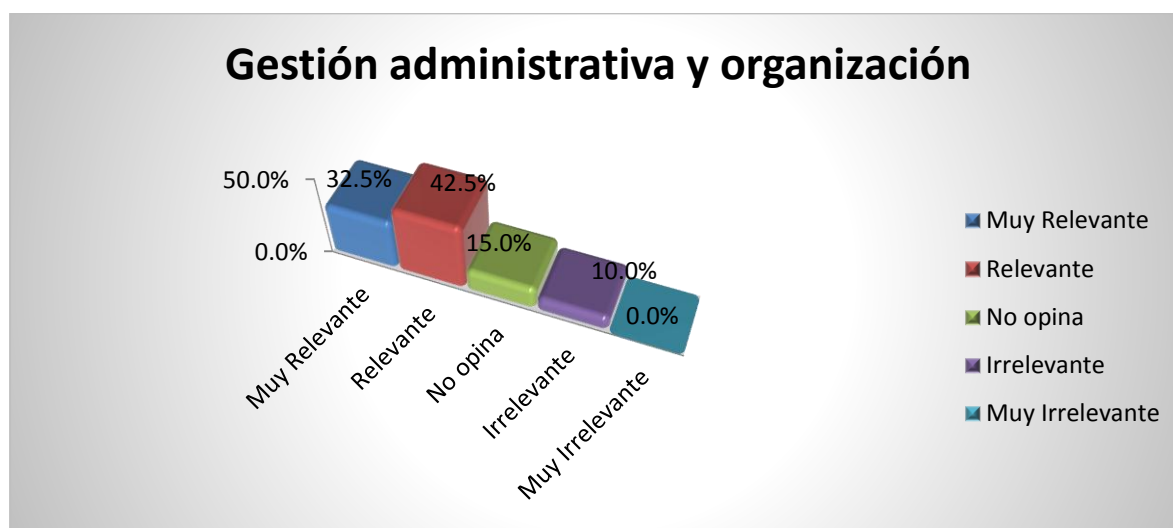
**Dimensiones:** Organización

**Indicador:** Disponer de los Recursos

*Tabla 5 Gestión administrativa y organización*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 13         | 32.5%      |
| Relevante       | 17         | 42.5%      |
| No opina        | 6          | 15.0%      |
| Irrelevante     | 4          | 10.0%      |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 6** Gestión administrativa y organización

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 1, nos indica que el 42% de los encuestados consideran relevante que la gestión administrativa autorice y evalúe para disponer de los recursos y la apropiada organización de estos; sin embargo, el 32.5% indican que es muy relevante la autorización y evaluación de la gestión administrativa. El 15% de los encuestados no opina, y 10% que corresponde a 4 personas señala como irrelevante la autorización para disponer de los recursos de la empresa. Por esta razón, la gestión administrativa debe dirigir y organizar los recursos de la empresa para un mejor control y desempeño.

1. ¿La gestión administrativa se interesa en cumplir los objetivos, según los procedimientos de la organización?

**Variable:** Gestión Administrativa

**Dimensiones:** Organización

**Indicador:** Cumplir los objetivos

*Tabla 6 Gestión administrativa y organización*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 14         | 35.0%      |
| Relevante       | 16         | 40.0%      |
| No opina        | 6          | 15.0%      |
| Irrelevante     | 4          | 10.0%      |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 7** Gestión administrativa y organización- cumplir objetivos

#### INTERPRETACIÓN:

Según los datos del ítem 2, el 40% de los encuestados consideran relevante el interés de la gestión administrativa de cumplir los objetivos según los procedimientos de la organización; un 35% considera muy relevante cumplir los objetivos según los procedimientos de la organización, y el 15% no opina, sin embargo el 10% considera irrelevante cumplir los objetivos según los procedimientos de la organización. Razón por la cual, la gestión administrativa, debe tener conocimiento al detalle de cada procedimiento ya que es responsable que se cumpla los objetivos trazados en el tiempo determinado por la organización. Asimismo deberá llegar a cada uno de los trabajadores brindando conocimiento

2. ¿La gestión administrativa conduce la organización del trabajo en equipo de las diferentes áreas de la empresa?

**Variable:** Gestión Administrativa

**Dimensiones:** Organización

**Indicador:** Trabajo en equipo

*Tabla 7 Gestión administrativa y organización*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 12         | 30.0%      |
| Relevante       | 18         | 45.0%      |
| No opina        | 2          | 5.0%       |
| Irrelevante     | 8          | 20.0%      |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 8** Gestión administrativa y organización- trabajo en equipo

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 3, nos indica que el 45% de los encuestados consideran relevante que la gestión administrativa es quien conduce la organización del trabajo en equipo de las diferentes áreas de la empresa; y el 30% indican que es muy relevante el trabajo que realiza la gestión administrativa dentro de la organización; sin embargo el 20% indican que es irrelevante el manejo de la gestión administrativa, y el 5% no opina. Por esta razón, la gestión administrativa debe organizar y formar los equipos de trabajo evaluando que el personal conoce los procedimientos de esta forma las áreas más bajas no pierda la dirección de las metas trazadas y se acoplen a los grupos de trabajo.

3. ¿Evaluar el rendimiento y control de las actividades de los colaboradores es responsabilidad de la gestión administrativa?

**Variable:** Gestión Administrativa

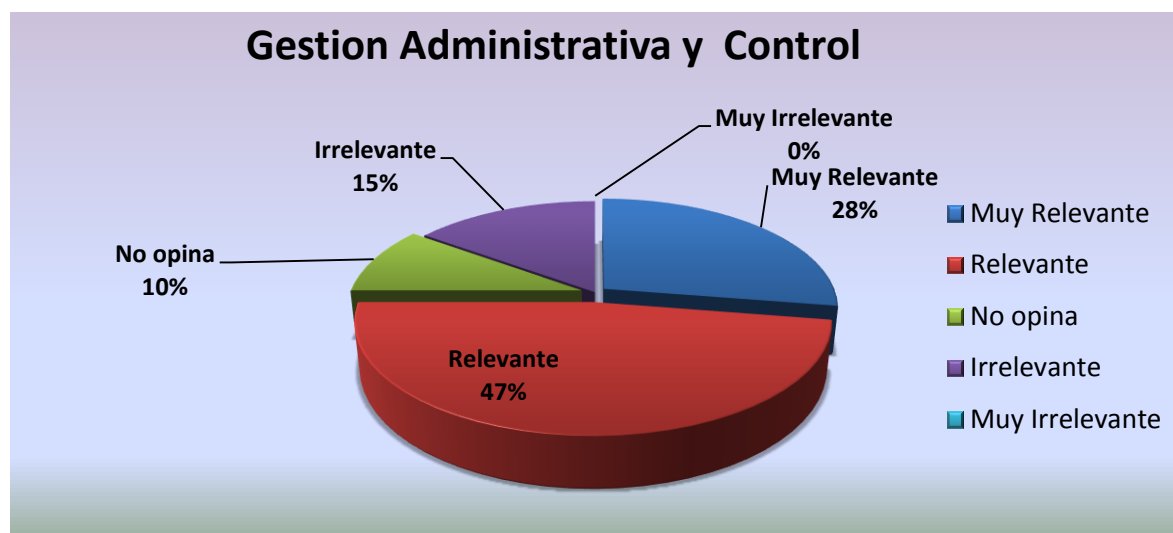
**Dimensiones:** Control

**Indicador:** Evaluar el rendimiento

*Tabla 8 Gestión administrativa y control*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 11         | 27.5%      |
| Relevante       | 19         | 47.5%      |
| No opina        | 4          | 10.0%      |
| Irrelevante     | 6          | 15.0%      |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 9** Gestión administrativa y control - evaluar el rendimiento

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 4, nos indica que el 47% de los encuestados consideran relevante la responsabilidad de la gestión administrativa de evaluar el rendimiento y control de las actividades de los colaboradores; y el 28% indica que es muy relevante la evaluación del rendimiento y el control de esta. Sin embargo el 15%, que corresponde a 6 personas señala como irrelevante el trabajo que realiza la gestión administrativa; y el 10% no opina. Por lo manifestado, la gestión administrativa debe considerar la importancia de contar con un personal calificado y sobre todo que conozca las tareas que realiza dentro de la empresa.

4. ¿El control adecuado de los procesos de Gestión Administrativa garantiza lo proyectado por la empresa?

**Variable:** Gestión Administrativa

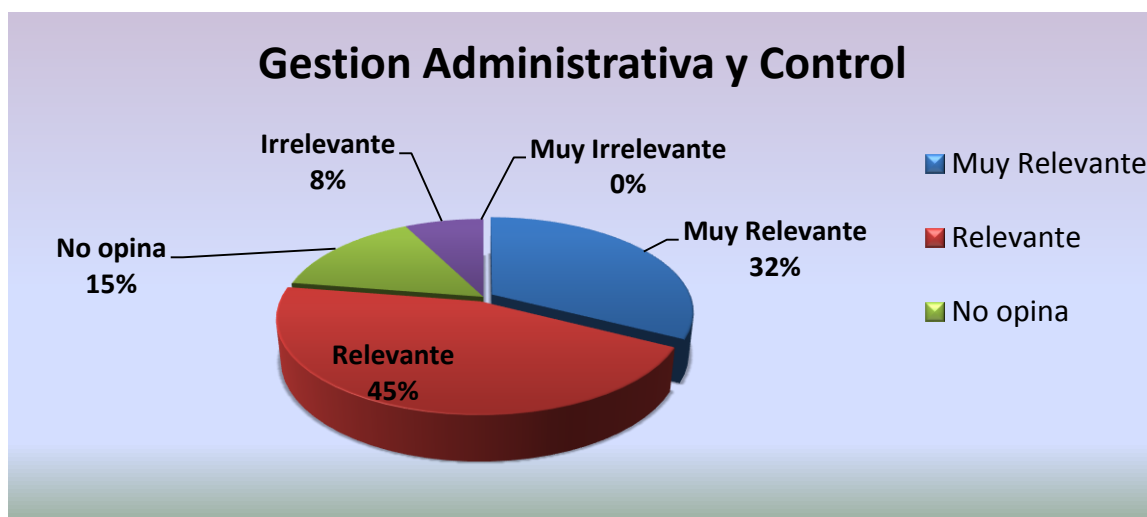
**Dimensiones:** Control

**Indicador:** Garantiza lo proyectado

*Tabla 9 Gestión administrativa y control*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 13         | 32.5%      |
| Relevante       | 18         | 45.0%      |
| No opina        | 6          | 15.0%      |
| Irrelevante     | 3          | 7.5%       |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 10** Gestión administrativa y control -garantiza lo proyectado

#### INTERPRETACIÓN:

Según los datos del ítem 5, el 45% de los encuestados consideran relevante al control adecuado de los procesos que realiza la gestión administrativa para garantizar lo proyectado por la empresa; un 32% considera muy relevante controlar para garantizar lo proyectado; y el 15% no opina, sin embargo el 8% considera irrelevante el control que realiza la gestión administrativa. Razón por la cual, la gestión administrativa, debe enfocarse en controlar y que se ejecuten adecuadamente los procesos para garantizar lo proyectado por la empresa. Ya que el control es la clave para evaluar el buen desempeño en toda la organización.

5. ¿El control de las labores ayudara a la gestión administrativa a identificar y corregir los errores?

**Variable:** Gestión Administrativa

**Dimensiones:** Control

**Indicador:** Corregir los errores

Tabla 10 Gestión administrativa, control y corregir los errores

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 17         | 42.5%      |
| Relevante       | 17         | 42.5%      |
| No opina        | 2          | 5.0%       |
| Irrelevante     | 2          | 5.0%       |
| Muy Irrelevante | 2          | 5.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

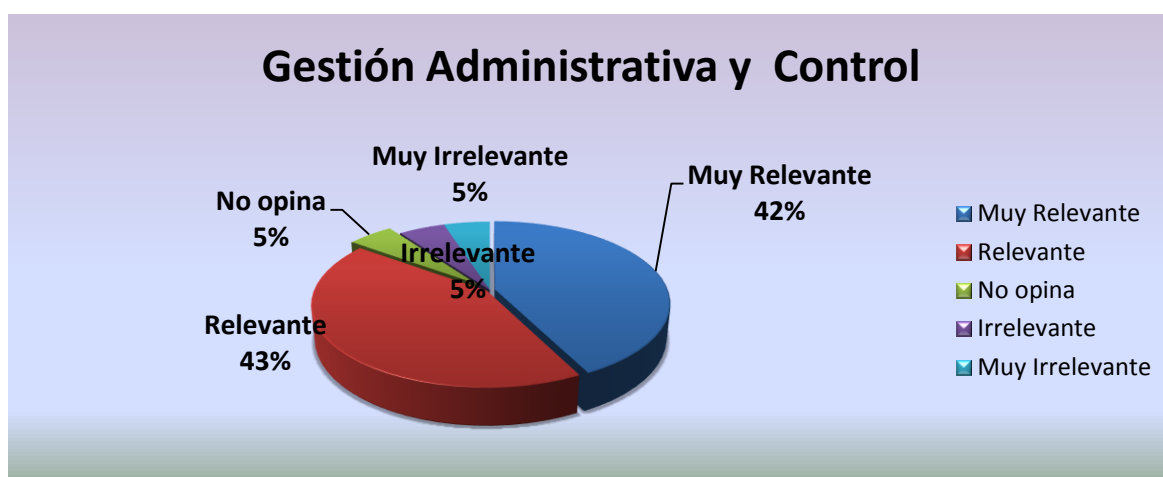


Figura 11 Gestión administrativa y control - corregir los errores

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 6, nos indica que el 43% y 42% de los encuestados consideran relevante y muy relevante que el control de las labores ayudará a la gestión administrativa a identificar y corregir los errores; sin embargo existe una igualdad del 5% de las tres respuestas restantes, indica que es irrelevante y muy irrelevante corregir los errores mediante el control, y el otro 5% no opina. Como se verifica en los resultados la adecuada aplicación del proceso de control ayudará a mejorar los inconvenientes que se encuentren en las actividades diarias, esto servirá para corregir sin derrochar los recursos y tiempo para la empresa.

6. ¿Cambiar los procesos para obtener el crecimiento empresarial, dependerá de la aplicación de la mejora continua?

**Variable:** Crecimiento empresarial

**Dimensiones:** Mejora continua

**Indicador:** Cambiar los procesos

Tabla 11 Crecimiento empresarial y mejora continua

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 20         | 50.0%      |
| Relevante       | 15         | 37.5%      |
| No opina        | 3          | 7.5%       |
| Irrelevante     | 2          | 5.0%       |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

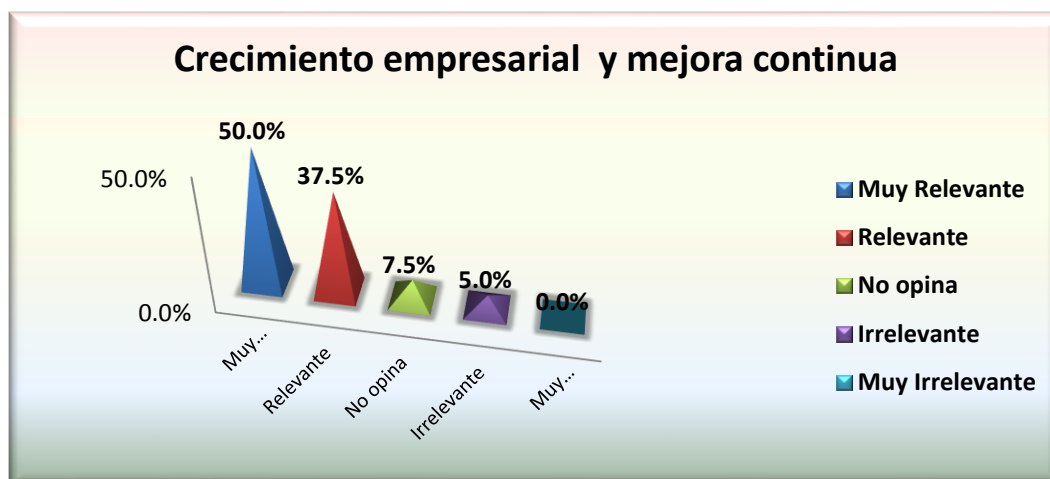


Figura 22 Crecimiento empresarial y mejora continua - cambiar procesos

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 7, nos indica que el 50% de los encuestados consideran muy relevante cambiar los procesos para obtener el crecimiento empresarial, este dependerá de la aplicación de la mejora continua; el 37.5% indican que es relevante el proceso de mejora continua para el crecimiento empresarial; y el 7.5% no opina, sin embargo y 5% señala como irrelevante el crecimiento empresarial. Por esta razón, la empresa en investigación deberá cambiar sus procesos y capacitar al personal en los cambios que realice, de esta forma obtendrá el crecimiento de los colaboradores y la rentabilidad de la empresa



7. ¿La mejora continua de las labores permitirá ser competitivos en el mercado y conseguir un crecimiento empresarial?

**Variable:** Crecimiento empresarial

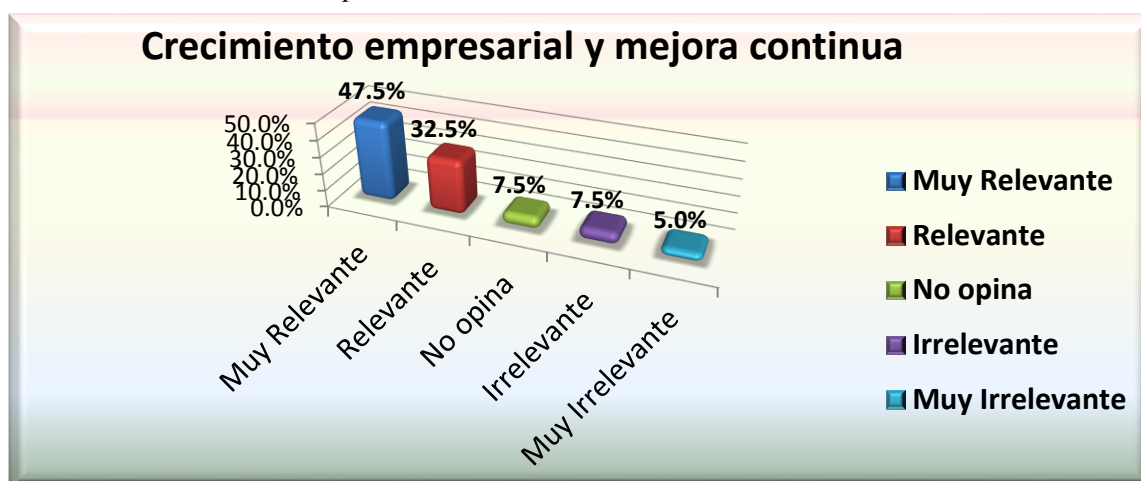
**Dimensiones:** Mejora continua

**Indicador:** ser competitivo

*Tabla 12 Crecimiento empresarial y mejora continua ser competitivo*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 19         | 47.5%      |
| Relevante       | 13         | 32.5%      |
| No opina        | 3          | 7.5%       |
| Irrelevante     | 3          | 7.5%       |
| Muy Irrelevante | 2          | 5.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 33** Crecimiento empresarial y ser competitivo

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 8, nos indica que el 47.5% de los encuestados consideran muy relevante que la mejora continua de las labores permitirá ser competitivos en el mercado y conseguir un crecimiento empresarial; el 32.5% indican que es relevante el proceso de mejora continua para ser competitivos en el mercado; y el 7.5% no opina, sin embargo y 7.5% señala como Irrelevante ser competitivos. Y el 5% considera muy irrelevante la competitividad y el crecimiento empresarial. Por esta razón, se deberá aplicar el proceso de mejora continua para todas las actividades, ya que brindará resultados diferentes que permitan el crecimiento de la organización.

8. ¿La mejora continua de los procedimientos involucra a todos los colaboradores, para lograr el crecimiento empresarial?

**Variable:** Crecimiento empresarial

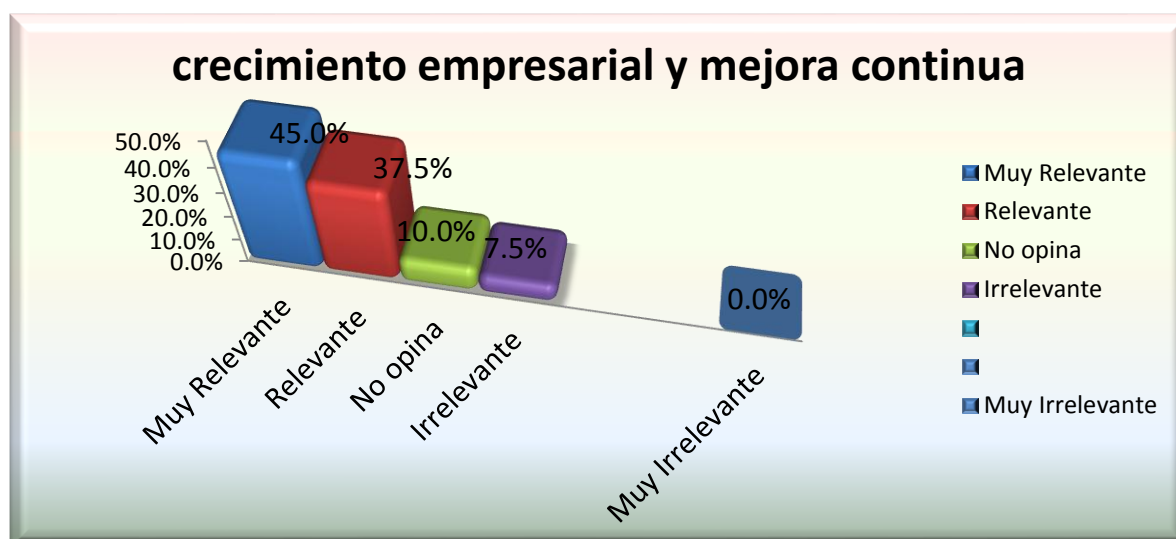
**Dimensiones:** Mejora continúa

**Indicador:** involucra a todos

*Tabla 13 Crecimiento empresarial y mejora continua involucra a todos*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 18         | 45.0%      |
| Relevante       | 15         | 37.5%      |
| No opina        | 4          | 10.0%      |
| Irrelevante     | 3          | 7.5%       |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 44** Crecimiento empresarial y mejora continua - involucrará a todos

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 9, nos indica que el 45% de los encuestados consideran muy relevante la mejora continua de los procedimientos el cual involucra a todos los colaboradores, para lograr el crecimiento empresarial; el 37% indican que es relevante la mejora continua para obtener un crecimiento. El 10% no opina, sin embargo el 7.5% señala como irrelevante las mejoras en los procedimientos de la empresa. Teniendo en cuenta los resultados aplicar una mejora continua en cualquier procedimiento de la empresa brindará resultados diferentes que permitan crecer de forma ordenada y sin muchos recursos.

9. ¿La competencia utiliza el mismo mercado y estrategias para mejorar su crecimiento empresarial?

**Variable:** Crecimiento empresarial

**Dimensiones:** Competencia

**Indicador:** Mismo mercado

*Tabla 14 Crecimiento empresarial y mejora continua, mismo mercado*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 7          | 17.5%      |
| Relevante       | 21         | 52.5%      |
| No opina        | 5          | 12.5%      |
| Irrelevante     | 7          | 17.5%      |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 55 Crecimiento empresarial y competitividad**

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 10, nos indica que el 52% de los encuestados consideran relevante a la competencia que utiliza el mismo mercado y estrategias para mejorar su crecimiento empresarial; el 17% señala muy relevante conseguir un crecimiento empresarial en el mismo mercado; sin embargo el 18% indica como irrelevante el crecimiento empresarial, y el 13% no opina. Por motivo que la competencia utiliza las mismas estrategias de comercialización se deberá realizar un estudio más a fondo para identificar nuevos nichos de mercado y nuevas alianzas estratégicas que nos diferencien de la competencia.

10. ¿La competencia obtendrá limitaciones en su crecimiento empresarial si ofertamos el mismo producto?

**Variable:** Crecimiento empresarial

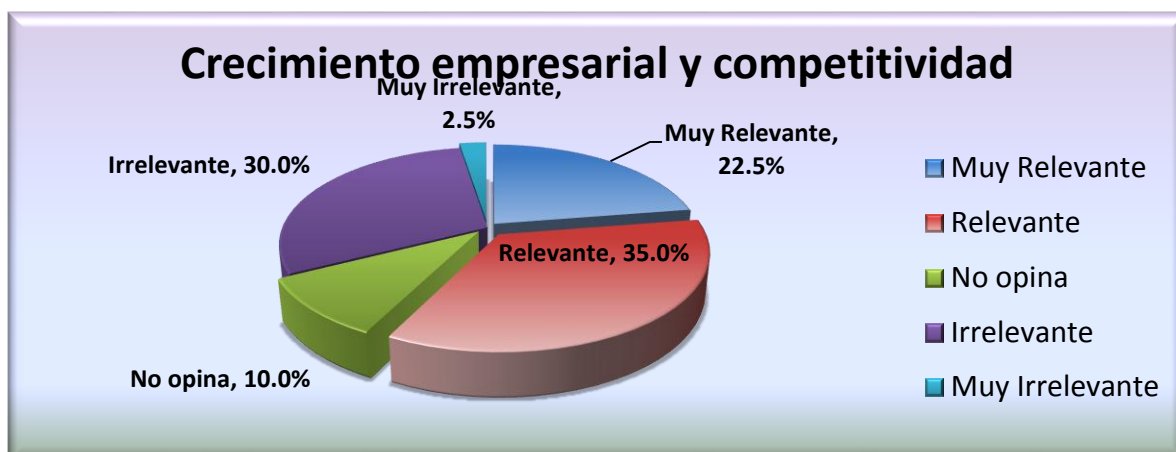
**Dimensiones:** Competencia

**Indicador:** Mismo producto

*Tabla 15 Crecimiento empresarial y mejora continua, mismo producto*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 9          | 22.5%      |
| Relevante       | 14         | 35.0%      |
| No opina        | 4          | 10.0%      |
| Irrelevante     | 12         | 30.0%      |
| Muy Irrelevante | 1          | 2.5%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 66 Crecimiento empresarial y competitividad - mismo producto**

#### INTERPRETACIÓN:

En el resultado del ítem 11, nos indica que el 35% de los encuestados consideran relevante que la competencia obtendrá limitaciones en su crecimiento empresarial si ofertamos el mismo producto; el 22.5% señala muy relevante las limitaciones de la competencia; sin embargo, el 30% indica como irrelevante las limitaciones que pueda tener la competencia para su crecimiento empresarial, y el 13% no opina. Y el 2.5% indica muy irrelevante las limitaciones del crecimiento. Según los resultados, la empresa tendrá pocas posibilidades de crecer si ofertan el mismo producto. Por esta razón, deberá innovar el servicio de venta producto para fidelizar a los clientes, frente a la competencia.

11. ¿El crecimiento empresarial dependerá de las estrategias diferenciadas que se apliquen para fidelizar a los clientes frente a la competencia?

**Variable:** Crecimiento empresarial

**Dimensiones:** Competencia

**Indicador:** Estrategias diferenciadas

*Tabla 16 Crecimiento empresarial y mejora continua, estrategias diferentes*

| Valoración      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Muy Relevante   | 20         | 50.0%      |
| Relevante       | 15         | 37.5%      |
| No opina        | 3          | 7.5%       |
| Irrelevante     | 2          | 5.0%       |
| Muy Irrelevante | 0          | 0.0%       |
|                 | 40         | 100.0%     |

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada



**Figura 77 Crecimiento empresarial y competitividad - estrategia diferenciada**

**INTERPRETACIÓN:** En el resultado del ítem 12, nos indica que el 50% de los encuestados consideran muy relevante el crecimiento empresarial que dependerá de las estrategias diferenciadas que se apliquen para fidelizar a los clientes frente a la competencia; el 37% señala muy relevante las estrategias diferenciadas para los clientes; y el 8% no opina; sin embargo el 5% indica como irrelevante las estrategias diferenciadas. Para fidelizar a los clientes se debe aplicar estrategias hechas a medida del cliente que marquen la diferencia frente a la competencia para obtener ventajas de fidelización de los clientes y de esta forma, ampliar el mercado para conseguir el crecimiento empresarial.

### Correlación de variables en software SPSS

|                         |                        |  | Gestión administrativa | Crecimiento empresarial |
|-------------------------|------------------------|--|------------------------|-------------------------|
| Gestión administrativa  | Correlación de pearson |  | 1                      | ,743                    |
|                         | Sig. (bilateral)       |  |                        | ,000                    |
|                         | N                      |  | 40                     | 40                      |
| Crecimiento empresarial | Correlación de pearson |  | ,743                   | 1                       |
|                         | Sig. (bilateral)       |  | ,000                   |                         |
|                         | N                      |  | 40                     | 40                      |

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

Hipótesis Nula:  $H_0$  = La gestión administrativa NO influye en el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS DEL PERU SAC. En el año 2017.

Hipótesis Planteada:  $H_1$  = La gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS DEL PERU SAC. En el año 2017.

1. Error = 0.001
2. Aplicación de la Prueba:  $r = 0.743$
3. Coeficiente de correlación:  $r = 0.743 > r_c = 0.700$
4. Se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis formulada  $H_1$ . Podemos ver que la correlación entre gestión administrativa y crecimiento empresarial, significativa lo que quiere decir, es que mientras mayor es el manejo de gestión administrativa, mayor es el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS DEL PERU SAC.

## 4.2 Discusión

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir la aplicación de la gestión administrativa en labores frecuentes dentro de la empresa en estudio, se realizó una comparación de las hipótesis y resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de coincidencia u oposición con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

A continuación, se mostrará los resultados obtenidos en esta investigación que conducen en términos generales a establecer que la Gestión Administrativa influye significativamente en el crecimiento empresarial de Llanmaxxis del Perú. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por (Rodríguez, 2016), quién realizó una investigación sobre “Gestión Administrativa y Crecimiento de las Mypes de calzado en el Distrito el Porvenir, Provincia de Trujillo 2016”, el objetivo fue determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y el crecimiento de las Mypes, al respecto manifiesta que variable gestión administrativa se relaciona de manera directa con la del crecimiento, debido a que la efectividad de una buena gestión alcanzará el crecimiento inquebrantable de las Mypes, es por ello, que el conjunto de las Mypes de El Porvenir al requerir de una buena gestión no consiguen el éxito deseado. Dos de las cuatro dimensiones que se evaluaron de gestión administrativa presentaron correlaciones con nuestra investigación.

De acuerdo a la tabla 4, sobre evaluar el rendimiento y control de las actividades de los colaboradores es responsabilidad de la gestión administrativa, en los resultados se muestra la responsabilidad que tiene la gestión administrativa y lo importante que es evaluar el rendimiento del personal para obtener los resultados esperados, (Cajo, 2018) realizó una investigación sobre “Influencia de la Gestión Administrativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima, 2018.” El objetivo fue demostrar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura, al respecto indica que la gestión administrativa influye en el desempeño laborar, para lo cual se deberá proyectar y efectuar una evaluación trimestral para obtener información sobre la bienestar del interesado y tomar medidas correccionales.

De acuerdo a la tabla 10, sobre la competencia que utiliza el mismo mercado y estrategias para mejorar su crecimiento empresarial, en los resultados se muestra la importancia de utilizar estrategias diferenciadas para identificar nuevos nichos de mercado y obtener un crecimiento empresarial, al respecto (Huanso, 2018), tuvo como objetivo determinar la relación de los factores de éxito en el crecimiento empresarial ya que la aplicación de estrategias de marketing y la tecnología, son fundamental para las empresas que están en constante crecimiento, pues está ayudan a marcar diferenciación frente a otras empresas que utilizan el mismo mercado

En referencia a la tabla 12, sobre el crecimiento empresarial dependerá de las estrategias diferenciadas que se apliquen para fidelizar a los clientes frente a la competencia, en los resultados se muestra que el crecimiento empresarial dependerá de las estrategias que plante la gestión administrativa las cuales marcarán ventajas y la diferencia ante los competidores, (Rodríguez S. F., 2018), al respecto señala que las empresas exitosas comprenden la importancia de interpretar las señales de insatisfacción de los clientes, porque es una de las mejores formas de medir el crecimiento empresarial, actualmente las compañías están orientadas a implementar estrategias para diferenciarse de la competencia, ello esta basada en innovación que logrará crear nuevos productos de acuerdo a los requerimientos y opiniones de usuarios insatisfechos .



## **Conclusiones**

Se concluyó que la gestión administrativa no es independiente, está relacionada e influye en el crecimiento empresarial de la compañía en investigación, existe una correlación positiva media, de acuerdo a los resultados de indagación se verifica que la compañía no emplea adecuadamente la gestión administrativa para sus procedimientos comerciales a mediano y largo plazo, lo manifestado se ve reflejado en el crecimiento empresarial.

Se realizó un análisis para determinar de qué manera la organización administrativa influye o se relaciona en la Mejora Continua de sus procedimientos comerciales de la empresa en estudio, se determina la baja planificación de la organización y dirección de sus procesos no tienen pleno conocimiento de las metas de los recursos de los grupos de trabajo en equipo y de los tiempo establecidos para un eficiente desempeño, sin embargo en la indagación se demuestra que la aplicación de una mejora continua en sus procedimientos ayudará a corregir los errores los cuales brindarán resultados diferentes que permitan crecer de forma ordenada y eficiente.

Con el objetivo, de determinar de qué manera el control administrativo influye en la competitividad de los procedimientos comerciales, se confirma que los seguimientos a los procesos son muy bajos estos no garantizar lo proyectado considerando negativa la calidad y capacidad el talento humano y el corto conocimiento que se tiene de la entidad, teniendo en cuenta que los resultados confirman que la clave para un correcto desempeño de toda la organización es el control, ya que permite mejorar y corregir lo inconvenientes para innovar el servicio y los productos estableciendo mejores estrategias, que permiten diferenciarse y obtener ventajas competitivas que permitan el crecimiento de la empresa.

## **Recomendaciones**

De acuerdo, al análisis y resultados obtenidos se recomienda a la empresa Llanmaxxis del Perú, definir y aclarar la misión y visión, adecuar su estructura organizacional, y planificar sus estrategias futuras y preventivas de los procedimientos comerciales que contengan información fácil de aprender para no gastar energía y recursos para llegar a las metas, asimismo deben analizar a la competencia y los futuros clientes para comprender y captar nuevos mercados. Para ello, es necesario contar con talento humano adecuado.

Se recomienda implementar mecanismos de proceso de mejora continua iniciando con la autoevaluación, así como definir metas y objetivos, cargos, responsabilidades y relaciones entre las áreas, también las estrategias comerciales que permitan el avance y sirvan como eje para otras actividades de esta forma se obtendrá funciones correcta y eficientes logrando aumentar la productividad y mejora continua de la calidad de productos y servicios brindados, Cabe resaltar, la importancia de este proceso es asegurarse de la participación de todo el equipo los cuales deben conocer y entender los objetivos y metas planteadas por la organización.

En función a los resultados se recomienda realizar controles frecuentes de las actividades realizadas también deben establecer estándares y parámetros para detectar posibles desviaciones de los resultados, las evaluaciones constantes permitirán corregir los errores los cuales deben prevenirse mediante la detección y control, este proceso permitirá reducir riesgos e implementar estrategias que faciliten las oportunidades que existen en el mercado para un dinámico crecimiento empresarial.

## **Propuesta de modelo de control administrativo**

Consideramos que las actividades realizadas con cierta secuencia crean valor para un cliente interno, los cuales ayudan a identificar debilidades y limitaciones en las tareas de la empresa, todo esto con el objetivo de cumplir con las metas planteadas internas y externas.

### **Proceso administrativo.**

Este normaliza una serie de actividades significativas para el logro de los objetivos: en primer lugar éstos se fijan, después se definen los recursos necesarios, se ordenan las actividades y posteriormente se comprueba el cumplimiento de los objetivos.

El control es una etapa en la administración, pues, este es el único que podrá confirmar cuál es el escenario actual de la compañía, si los hechos van de acuerdo con los objetivos planteados.

## **Control interno.**

Proceso, que debe realizar el área administrativa, y el personal, con fin de ofrecer seguridad prudente en el éxito de los objetivos y eficiencia de las operaciones dentro de la empresa.

### **Funciones asignadas a las oficinas de control interno**

Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o afín las siguientes:

- 1.- Planear, dirigir y organizar la revisión y evolución del sistema de control interno;
- 2.- Verificar que los controles definidos para los términos y actividades de la organización, se efectúen por los comprometidos de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encomendados de la aplicación de la política disciplinaria se practiquen apropiadamente esta función
- 3.- Identificar que los controles relacionados con todas y cada una de las acciones de la organización, estén debidamente concretados, sean apropiados y se reformen persistentemente, de acuerdo con la progreso de la empresa.
- 4.- Vigilar el acatamiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y pedir los ajustes necesarios
- 5.- Recurrir al apoyo a los directivos en el transcurso de toma decisiones, a fin que se consigan los resultados proyectados.
- 6.- Comprobar los procesos relacionados con la conducción de los recursos, bienes y los sistemas de información de la empresa y pedir los cambios que sean necesarios.
- 7.- Impulsar en toda la organización la formación de una cultura de control que favorezca al progreso perenne en el cumplimiento de la misión de la empresa.
- 8.- Mantener comunicados a los directivos acerca de la fase de control interno dentro de la empresa proporcionando información de las debilidades manifestadas y de los fracasos en su cumplimiento
- 9.- Confirmar que se establezca las medidas pertinentes recomendadas

## Referencias

Abreu, J. L. (2014). *El Método de la Investigación*.

administrativas; P. t. (S.F). *enfoques y representantes*.  
<https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>.

Alemán, R. A., & Zambrano, S. H. (2017). *¿Cómo Influye la asociatividad empresarial en el crecimiento de las microempresas?* (Tesis de Licenciamiento), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencia económicas y Administrativas, Guayaquil, Ecuador . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7996/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-382.pdf>

Altamirano, V. J. (2016). *Elementos conceptuales básicos de Administración de Empresas*. México D.F. Mexico: GestioPolis.

Alvarez, H. F. (S.F). *La estructura de financiamiento y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas*. (U. n. cordoba, Editor) Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-financiamiento-crecimiento-pequenas-medianas-empresas/>

Álvarez, T. M. (31 de OCTUBRE de 2017). *Crecimiento Organizacional & Desarrollo Organizacional*. Obtenido de <http://www.grupoalbe.com/crecimiento-organizacional-vs-desarrollo-organizacional>

Belenguer, J. A., & Guijarro, T. R. (2018). *El libro de la Productividad - en la Empresa Española 2018*. (Vol. 1a Edición 2018). Valencia, España: 2018 ©RESULTAE.

bueno, b. R., Ramos, S. M., & Berreleza, G. C. (6 de septiembre de 2018). *Elementos Basicos de la Administración* (1 ra. ed.). Mexico, Mexico: Servicios Editoriales Once Rios.

Bueno, B. R., Ramos, S. M., & Berreleza, G. C. (2018). Elementos Basicos de la Administración. En B. R. Bueno, S. M. Ramos, & G. C. Berreleza, *Elementos Basicos de la Administración* (1ra ed., Vol. 1er, pág. 55). Mexico, Mexico: servicios editoriales Once Rios.

Bueno, B. R., Ramos, S. M., & Berreleza, G. C. (6 de septiembre de 2018). *Elementos Basicos de la Administración* (1 ra. ed.). Mexico, Mexico: Servicios Editoriales Once Rios.

Cajo, E. L. (2018). *"Influencia De La Gestión Administrativa En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Ministerio De Agricultura Y Riego, Lima, 2018"*. Para Optar El Título Profesional DeLicenciado En Administración, Niversidad Inca Garcilaso De La Vega, Facultad De Ciencias Administrativas Y Ciencias Económicas, Perú.

Caldana, F. D. (2016). *Conceptos Generales Sobre Enfoque De Procesos De negocios*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia chile, Auditoria General del Gobierno. Chile: Versión 2.

- Castellano, Z. L. (2018). *Plan estratégico y crecimiento empresarial de la empresa agrícola Santo Domingo "Cevacos" en la ciudad de Santo Domingo, 2017*. (Tesis de Licenciamiento), UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES", Facultad de Dirección de Empresas, SANTO DOMINGO – ECUADOR. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8914/1/PIUSDADM060-2018.pdf>
- Chahuayo, L. Y. (2017). *LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO – 2017*. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Lima - Perú.
- CHamorro, S. (2016). *La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad*. Deusto Formación.
- Contreras, S. E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Revista Sistema de Información Científica Redalyc .
- Culturalia, W. (03 de Febrero de 2013). *Cuál es el Significado de Control Administrativo. Concepto, Definición, Qué es Control Administrativo*. Obtenido de <https://edukavital.blogspot.com/2013/02/control-administrativo.html>
- Daniel, M. (14 de Marzo de 2018). *Qué es la rentabilidad*. Obtenido de <https://www.finanzasparamortales.es/que-es-la-rentabilidad/>
- Digital, A. C. (Ed.). (07 de enero de 2019). Editorial Azeta S. A.
- directivos, r. (2 de septiembre de 2014). *Estructura organizacional, clave para una eficaz gestión empresarial*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/estructura-organizacional-clave-para-una-eficaz-gestion-empresarial>
- Erich, C. L. (2017). *La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao – 2017*. (Tesis de Licenciamiento), Universidad César Vallejo, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Lima – Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12298/Chahuayo\\_LYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12298/Chahuayo_LYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Expósito, R. (29 de septiembre de 2015). *Apuntes de Economía el crecimiento de la empresa*. Obtenido de <http://economyapuntes.blogspot.com/2015/09/el-crecimiento-de-la-empresa.html>
- Felcman, I., & Blutman, G. (2017). *La planificación estratégica participativa*. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. Argentina: Revista Perspectivas de Políticas Públicas Vol. 7 N° 1.
- Flores, B. K. (2016). *La relación del crecimiento empresarial del sector comercial y el nivel de calidad de vida de los trabajadores del sector comercial, del distrito de Tacna año 2015*. (tesis de licenciamiento), Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias

Empresariales, TACNA – PERÚ. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/79/1/mercado-flores-karen.pdf>

Flores, R. J. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo turístico del GAD parroquial de el Quinche*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, QUITO - ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10663/1/T-UC-0003-AP002-2017.pdf>

Gonzales, N. A. (2017). *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., Los Olivos 2017*. (tesis para licenciamiento), Universidad César Vallejo, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3229/Gonzales\\_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3229/Gonzales_NAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, L. D., & Jiménez, P. M. (2016). *Metodología de crecimiento empresarial para la microempresa en Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/7576/658401G643.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 Edición ed.). Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

<http://procesoadministracion.blogspot.com/2010/03/proceso-administrativo-fase-mecanica-y.html>. (s.f.).

Huanso, C. J. (2018). *“Factores De Éxito Y Su Relación Con El Crecimiento Empresarial, Primera Y Segunda Cuadra Del Mercado Pocitos, Smp, 2018”*. Tesis Para Obtener El Título Profesional Licenciada En Administración, Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales.

Iborra, J. M., Dasi, C. A., Dolz, D. C., & Ferrer, O. C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=X9v7CAAQBAJ&pg=PA124&dq=crecimiento+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiY8IW\\_gOLfAhWtd98KHXkgCagQ6AEINTAC#v=onepage&q=crecimiento%20empresarial&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=X9v7CAAQBAJ&pg=PA124&dq=crecimiento+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiY8IW_gOLfAhWtd98KHXkgCagQ6AEINTAC#v=onepage&q=crecimiento%20empresarial&f=false)

Javier, N. (27 de mayo de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de Definición de Expansión: <https://www.definicionabc.com/economia/expansion.php>

Luna, G. A. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria.

Lydia, A. (03 de MAYO de 2016). *La administración y organización en las empresas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>

Madurga, L. J. (29 de Junio de 2016). <https://es.semrush.com/blog/imagen-de-marca/>. Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/imagen-de-marca/>

- Mamut. (16 de febrero de 2018). *5 factores que impulsan el crecimiento de la Pyme*. Obtenido de <https://www.amexempresas.com/libertadparatunegocio/5-factores-impulsan-crecimiento-la-pyme>
- Mancilla, f. D., & Farías, C. C. (2018). *Propuesta de Mejora en la Gestión Administrativa Aplicados a Catálogos de Vestimenta*. (Tesis de Licenciamiento), UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27672/1/Tesis%20Gestion%20Administrativa%20%20aplicados%20a%20catalogos%20de%20Ventas.pdf>
- Manuel, J. (2018). *Plan de marketing (IV): la competencia*. Blogs, La Cultura del Marketing, Blogs, España.
- Matias, R. (20 de JULIO de 2015). *Principios De Dirección Y Control*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/principios-de-direccion-y-control/>
- Medina, a. P., & Ferrer, L. I. (2014). *Dirección empresarial para publicitarios*. madrid, España: YKINSON, S.L. .
- Monje Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. (F. d. Humanas, Ed.) Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Moreno, G. E. (2018). *Metodología de Investigación*. Blogs.
- Navarro, A. A., Cota, Y. R., & González, M. C. (2018). *Conceptos Para Entender La Innovación Organizacional*. Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta. México. Mexico: Revista de Comunicación de la SEECI. Año XXII, nº 45.
- Prieto, J. E. (2012, p.83). *Gestión estratégica organizacional*. Bogotá, Colombia : Ecoe Ediciones.
- Proaño, V. D. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. 3C Empresa, Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Ecuador: Edición Especial.
- Proaño, V. D. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. 3C Empresa, Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Ecuador: Edición Especial.
- Quispe, B. L. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica - 2017*. (Tesis de licenciamiento), Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Huancayo-Perú. Obtenido de [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/341/TSP037\\_41022644\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/341/TSP037_41022644_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riquelme, M. (18 de Julio de 2017). *¿Que Es La Planificación?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Riquelme, M. (24 de Octubre de 2017). *Blog Proceso Administrativo*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Roa, D. J. (04 de junio de 2018). *Análisis de Gestión Administrativa (AGAD)*. Chicago: GestioPolis.

- Rodríguez, P. F. (2016). *Gestión Administrativa Y Crecimiento De Las Mypes De Calzado En El Distrito El Porvenir, Provincia De*. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad De Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3494/1/RE\\_ADMI\\_FIORELLA.RODRIGUEZ\\_GESTION.ADMINISTRATIVA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3494/1/RE_ADMI_FIORELLA.RODRIGUEZ_GESTION.ADMINISTRATIVA_DATOS.PDF)
- Rodríguez, S. F. (2018). *fuentes de crecimiento empresarial*. La voz del cliente, Country Manager . Colombia: Unisono.
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Basicos de Estadística* (Vol. Primera Edición).
- Salazar, G. P., & Terán, V. J. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para la compañía Sumequipvega Cía. Ltda., importadora y comercializadora de suministros médicos, quirúrgicos como modelo aplicable para pymes familiares*. Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de Administración, Quito - euafor. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9294/1/UPS-QT07173.pdf>
- Sánchez, D. M. (2015, p.86). *Administración segunda edición* (Vol. Segunda Edición Ebook 2015). Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- SCHNEIDER, B. (2017). *Crecimiento orgánico*. Diario el Comercio, Economía. Lima: Blog.
- Sunila, P. Z. (2018). *Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017*. (Tesis de Licenciamiento), Universidad José Carlos Mariátegui, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS, MOQUEGUA – PERÚ. Obtenido de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/368>
- Tomás, G. (15 de Febrero de 2018). *Diversificación e inversión en nuevos negocios innovadores*. Obtenido de PENSAR ESTRATÉGICAMENTE: <http://www.expansion.com/blogs/pensar-estrategicamente/2018/02/15/diversificacion-e-inversion-en-nuevos.html>
- Vargas, C. A. (2017). *Financiamiento y su relación en el crecimiento empresarial de las MYPES de la galería Centro de La Moda, La Victoria, Lima 2017*. (Tesis de licenciamiento), Universidad César Vallejo, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, LIMA – PERÚ. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12150/Anton\\_VCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12150/Anton_VCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velazquez, C. J., & Cruz, C. E. (2018). *Antología de Metodología de la Investigación*. Documental.
- Vergara, S. L. (2017). *Planificación financiera y crecimiento empresarial en una Institución Educativa Privada, Independencia, 2017*. (tesis de Licenciamiento), Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima-Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14893/Vergara\\_SLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14893/Vergara_SLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



---

# Apéndices

---

**SEGUIMIENTO DE VENTAS EJECUTADAS - 2017**

| Grupos por nichos de mercado    | Objetivos de cuota mensual | Cuota meta incumplida | Mes de enero  | Observación  | Ejecución diaria  |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------|---|--|---|
| Ventas distribuidores           | \$735,000.00               | 650.469.00            | De 5 vendedores , solo 1 llego a su cuota establecida | Implementar :<br>capacitación al personal sobre productos nuevos<br>incentivar al personal                       | Realizar seguimiento de las visitas diarias a los clientes y promocionar las ofertas y benéficos que se brinda por ser clientes |
| Ventas corporativos             | 105,000                    | \$56,235.00           | De 4 vendedores, solo 1 llego a su cuota              | Contratar personal con experiencia<br>mejorar ofertas para clientes corporativos<br>establecer líneas de crédito |   |
| Ventas tiendas clientes finales | \$88,500.00                | \$98,563.00           | Todas llegan a su cuotas                              | Implantar más publicidad y mejorar la atención del servicio<br>establecer nuevas ofertas                         | Hacer seguimiento a las clientes llamadas teléfono, brindando información de los productos.                                     |
| Total                           | \$823,500.00               |                       |   |  |   |

## INDICADORES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL.

Según este cuadro estadístico observamos la venta moderada de los productos maxx, en función a la competencia y el mercado general de comercializan neumáticos en el Perú. Consideramos un bajo crecimiento de la marca.

| MARCA                | ENERO          |                | FEBRERO        |                | MARZO          |                | ABRIL          |                | MAYO           |                | JUNIO          |                | JULIO          |                | AGOSTO         |                | TOTAL GENERAL    |                |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
|                      | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD       | Porcentaje     | CANTIDAD         | Porcentaje     |
| TRIANGLE             | 14,040         | 4.85%          | 17,845         | 7.55%          | 13,064         | 5.80%          | 11,511         | 3.68%          | 21,956         | 7.97%          | 3,548          | 1.21%          | 39,685         | 12.30%         | 32,456         | 8.29%          | 154,105          | 6.57%          |
| HILO                 | 4,477          | 1.55%          | 19,708         | 8.34%          | 21,241         | 9.43%          | 14,989         | 4.80%          | 2,980          | 1.08%          | 11,269         | 3.85%          | 29,402         | 9.11%          | 18,228         | 4.66%          | 122,294          | 5.21%          |
| MAXXIS               | 15,488         | 5.35%          | 8,087          | 3.42%          | 8,213          | 3.65%          | 13,701         | 4.39%          | 14,877         | 5.40%          | 7,025          | 2.40%          | 22,146         | 6.86%          | 11,241         | 2.87%          | 100,778          | 4.30%          |
| GOODYEAR             | 18,638         | 6.44%          | 10,989         | 4.65%          | 7,225          | 3.21%          | 13,076         | 4.19%          | 4,013          | 1.46%          | 4,563          | 1.56%          | 5,294          | 1.64%          | 11,327         | 2.89%          | 75,125           | 3.20%          |
| BRIDGESTONE          | 10,884         | 3.76%          | 10,190         | 4.31%          | 7,468          | 3.32%          | 9,758          | 3.12%          | 4,888          | 1.77%          | 6,754          | 2.31%          | 10,906         | 3.38%          | 7,074          | 1.81%          | 67,922           | 2.89%          |
| OVATION              | 7,665          | 2.65%          | 9,745          | 4.12%          | 6,950          | 3.09%          | 6,713          | 2.15%          | 7,651          | 2.78%          | 16,659         | 5.69%          | 7,666          | 2.38%          | 3,996          | 1.02%          | 67,045           | 2.86%          |
| DUNLOP               | 7,260          | 2.51%          | 8,441          | 3.57%          | 6,558          | 2.91%          | 9,806          | 3.14%          | 6,472          | 2.35%          | 7,630          | 2.60%          | 77             | 0.02%          | 15,443         | 3.94%          | 61,687           | 2.63%          |
| HANKOOK              | 10,552         | 3.65%          | 5,799          | 2.45%          | 6,278          | 2.79%          | 8,646          | 2.77%          | 6,686          | 2.43%          | 8,511          | 2.91%          | 4,978          | 1.54%          | 9,445          | 2.41%          | 60,895           | 2.60%          |
| MICHELIN             | 5,282          | 1.82%          | 3,989          | 1.69%          | 6,676          | 2.96%          | 4,702          | 1.51%          | 9,188          | 3.33%          | 6,401          | 2.18%          | 7,091          | 2.20%          | 7,295          | 1.86%          | 50,624           | 2.16%          |
| CONTINENTAL          | 4,007          | 1.38%          | 2,490          | 1.05%          | 1,649          | 0.73%          | 3,512          | 1.12%          | 3,758          | 1.36%          | 6,329          | 2.16%          | 3,234          | 1.00%          | 5,253          | 1.34%          | 30,232           | 1.29%          |
| LUXXAN               |                | 0.00%          | 4,298          | 1.82%          | 1,550          | 0.69%          | 2,000          | 0.64%          |                | 0.00%          | 3,840          | 1.31%          | 542            | 0.17%          | 806            | 0.21%          | 13,036           | 0.56%          |
| BKT                  | 1,030          | 0.36%          | 2              | 0.00%          | 3,719          | 1.65%          | 1,139          | 0.36%          | 866            | 0.31%          | 982            | 0.34%          | 3,186          | 0.99%          | 1,971          | 0.50%          | 12,895           | 0.55%          |
| YOKOHAMA             | 1,981          | 0.68%          | 1,607          | 0.68%          | 502            | 0.22%          | 1,927          | 0.62%          | 1,505          | 0.55%          | 366            | 0.12%          | 2,283          | 0.71%          | 2,201          | 0.56%          | 12,372           | 0.53%          |
| MAZZINI              |                | 0.00%          | 1,282          | 0.54%          | 2,068          | 0.92%          |                | 0.00%          | 2,340          | 0.85%          |                | 0.00%          | 2,350          | 0.73%          | 3,663          | 0.94%          | 11,703           | 0.50%          |
| ECOVISION            | 1,596          | 0.55%          | 1,784          | 0.75%          | 1,000          | 0.44%          | 578            | 0.19%          | 580            | 0.21%          | 3,930          | 1.34%          | 960            | 0.30%          | 1,094          | 0.28%          | 11,522           | 0.49%          |
| MARSHAL              | 940            | 0.32%          | 307            | 0.13%          | 698            | 0.31%          | 1,283          | 0.41%          | 684            | 0.25%          | 3,177          | 1.08%          | 1,615          | 0.50%          | 2,336          | 0.60%          | 11,040           | 0.47%          |
| DEESTONE             | 3,454          | 1.19%          | 3,471          | 1.47%          |                | 0.00%          | 270            | 0.09%          | 250            | 0.09%          |                | 0.00%          | 2,542          | 0.79%          |                | 0.00%          | 9,987            | 0.43%          |
| APLUS                | 558            | 0.19%          | 494            | 0.21%          |                | 0.00%          | 1,652          | 0.53%          | 2,294          | 0.83%          | 1,434          | 0.49%          | 3,120          | 0.97%          |                | 0.00%          | 9,552            | 0.41%          |
| SAKURA               | 1,645          | 0.57%          | 390            | 0.16%          | 1,112          | 0.49%          | 399            | 0.13%          | 1,597          | 0.58%          |                | 0.00%          | 2,043          | 0.63%          | 2,150          | 0.55%          | 9,336            | 0.40%          |
| GOODRIDE             |                | 0.00%          | 1,304          | 0.55%          | 3,468          | 1.54%          | 810            | 0.26%          | 1,586          | 0.58%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          | 1,587          | 0.41%          | 8,755            | 0.37%          |
| FIRESTONE            | 2,689          | 0.93%          | 1,841          | 0.78%          | 903            | 0.40%          | 1,099          | 0.35%          | 447            | 0.16%          | 437            | 0.15%          | 1,020          | 0.32%          | 282            | 0.07%          | 8,718            | 0.37%          |
| ROADGUIDER           |                | 0.00%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          | 162            | 0.05%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          | 162              | 0.01%          |
| WIDEWAY              |                | 0.00%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          | 162            | 0.06%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          |                | 0.00%          | 162              | 0.01%          |
| <b>Total general</b> | <b>289,449</b> | <b>100.00%</b> | <b>236,427</b> | <b>100.00%</b> | <b>225,237</b> | <b>100.00%</b> | <b>312,401</b> | <b>100.00%</b> | <b>275,559</b> | <b>100.00%</b> | <b>292,977</b> | <b>100.00%</b> | <b>322,715</b> | <b>100.00%</b> | <b>391,536</b> | <b>100.00%</b> | <b>2,346,301</b> | <b>100.00%</b> |

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variables  | Dimensiones     | Indicadores               | ÍTEMS   |
|--|-----------------|---------------------------|---|
| Variable Independiente<br><br>Gestión Administrativa | Organización    | Disponer de los Recursos  | ¿Disponer de los recursos y la apropiada organización de las labores es autorizada y evaluada por la gestión administrativa?                  |
|  |                 | Cumplir los Objetivos     | ¿La gestión administrativa se interesa en cumplir los objetivos según los procedimientos de la organización?                                  |
|  |                 | Trabajo en equipo         | ¿La gestión administrativa conduce la organización del trabajo en equipo de las diferentes áreas de la empresa?                               |
|  | Control         | Evaluar el rendimiento    | ¿Evaluar el rendimiento y control de las actividades de los colaboradores es responsabilidad de la gestión administrativa?                    |
|  |                 | Garantizar lo proyectado  | ¿El control adecuado de los procesos de gestión administrativa garantiza lo proyectado por la empresa?  |
|  |                 | corregir los errores      | ¿El control de las labores ayudará a la gestión administrativa a identificar y corregir los errores?  |
| Variable dependiente<br><br>Crecimiento Empresarial  | Mejora Continua | Cambiar los procesos      | ¿Cambiar los procesos para obtener el crecimiento empresarial, depende de la aplicación de la mejora continua?                                |
|  |                 | Ser competitivos          | ¿La mejora continua de las labores permitirá ser competitivos en el mercado y conseguir un crecimiento empresarial?                           |
|  |                 | Involucra a todos         | ¿La mejora continua de los procedimientos involucra a todos los colaboradores, para lograr el crecimiento empresarial?                        |
|  | Competencia     | Mismo Mercado             | ¿La competencia utiliza el mismo mercado y estrategias para mejorar su crecimiento empresarial?   |
|  |                 | Mismo producto            | ¿La competencia obtendrá limitaciones en su crecimiento empresarial si ofertamos el mismo producto?   |
|  |                 | Estrategias diferenciadas | ¿El crecimiento empresarial dependerá de las estrategias diferenciadas que se apliquen para fidelizar a los clientes frente a la competencia? |

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC. EN EL PERÍODO 2017”**

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÒTESIS  | VARIABLES, SUB-VARIABLES E INDICADORES  | DIMENSION  |
|--|---|--|---|--|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b><br/>¿Cómo la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC. en el periodo 2017</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS.</b></p> <p>1) ¿De qué manera la organización administrativa influye en la mejora continua de sus productos de LLANMAXXIS DEL PERU SAC., en el año 2017?</p> <p>2) ¿De qué manera el control administrativo influye en la competitividad de sus productos de LLANMAXXIS DEL PERU SAC. ,en el año 2017?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL.</b><br/>Determinar de qué forma la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial LLANMAXXIS DEL EL PERU SAC. En el periodo 2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</b></p> <p>1) Analizar de qué manera la Organización administrativa influye, en la Mejora Continua de sus productos de LLANMAXXIS DEL PERU SAC</p> <p>2) Determinar de qué manera el control administrativo influye en la competitividad de sus productos de LLANMAXXIS DEL PERU SAC.</p> | <p><b>HIPOTESIS GENERAL</b><br/>La gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS DEL PERU SAC., en el año 2017</p> <p><b>HIPÒTESIS ESPECIFICOS.</b></p> <p>1) La Organización administrativo influye en la mejora continua de sus productos de LLANMAXXIS DEL PERU SAC</p> <p>2) El control administrativo influye en la competitividad de sus productos de LLANMAXXIS DEL PERU SAC</p> | <p><b>Gestión administrativa</b><br/>(V I)<br/>Crecimiento empresarial<br/>(VD)</p> <p><b>VAR / DIM</b></p> <p><b>Organización</b></p> <p><b>Mejora Continua</b></p> <p><b>Control</b></p> <p><b>Competitividad</b></p> | <p>- Planificación<br/>- <b>Organización</b><br/>- Dirección<br/>- <b>control</b><br/>- Diversificación<br/>- <b>Mejora Continua</b><br/>- <b>Competitividad</b><br/>- estratégicas</p> <p style="text-align: center;"><b>INDICADORES</b></p> <p>1. <b>Toma de decisiones</b><br/>2. Trabajo en equipo<br/>3. Estrategia de gestión</p> <p>1. Cambiar procesos<br/>2. Ser competitivos<br/>3. Involucra a todos</p> <p>1. Planeamiento de objetivos<br/>2. Evaluación de desempeño<br/>3. Verificación de resultados</p> <p>1. Alianzas estratégicas<br/>2. Personal capacitado<br/>3. Utilización de recursos</p> |



Av. Industrial N° 136 Urb. Industrial La Aurora – Ate

---

## Encuesta

### Gestión Administrativa y Su Influencia en el Crecimiento Empresarial

**Introducción:** Estamos realizando la investigación sobre Gestión Administrativa Y Su Influencia en el Crecimiento Empresarial de Llanmaxxi del Perú Sac., en el Periodo 2017, con el fin de obtener el título profesional para ello agradeceremos su colaboración contestando:

#### Indicaciones

- \* Lee las preguntas atentamente, revisa todas las operaciones y elige la respuesta que prefieras
- \* Marcar en el recuadro correspondiente

#### Ejemplo:

¿Disponer de los recursos y la apropiada organización de las labores es autorizada y evaluada por la gestión administrativa?

- 1.. Muy Relevante
- 2.. Relevante
- 3.. No opina
- 4.. Irrelevante
- 5.. Muy Irrelevante

#### Puntaje:

|  |                 |   |
|--|-----------------|---|
|  | Muy Relevante   | 5 |
|  | Relevante       | 4 |
|  | No opina        | 3 |
|  | Irrelevante     | 2 |
|  | Muy Irrelevante | 1 |



Av. Industrial N° 136 Urb. Industrial La Aurora – Ate

---

| N° | ITEMS   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Disponer de los recursos y la apropiada organización de las labores es autorizada y evaluada por la gestión administrativa?                  |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿La gestión administrativa se interesa en Cumplir los objetivos según los procedimientos de la organización?                                  |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿La gestión administrativa conduce la organización del trabajo en equipo de las diferentes áreas de la empresa?                               |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Evaluar el rendimiento y control de las actividades de los colaboradores es responsabilidad de la gestión administrativa?                    |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿El control adecuado de los procesos de Gestión administrativa garantiza lo proyectado por la empresa?  |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿El control de las labores ayudará a la gestión Administrativa a identificar y corregir los errores?  |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Cambiar los procesos para obtener el crecimiento empresarial, dependerá de la aplicación de la mejora continua?                              |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿La mejora continua de las labores permitirá ser competitivos en el mercado y conseguir un crecimiento empresarial?                           |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿La mejora continua de los procedimientos involucra a todos los colaboradores, para lograr el crecimiento empresarial?                        |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿La competencia utiliza el mismo mercado y estrategias para mejorar su crecimiento empresarial?   |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿La competencia obtendrá limitaciones en su crecimiento empresarial si ofertamos el mismo producto?   |   |   |   |   |   |
| 12 | ¿El crecimiento empresarial dependerá de las estrategias diferenciadas que se apliquen para fidelizar a los clientes frente a la competencia? |   |   |   |   |   |



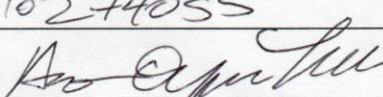


|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 22 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 23 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 24 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 19 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 32 |
| 26 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 27 |
| 27 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 19 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 23 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 33 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 18 |
| 33 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 18 |
| 34 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 35 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 37 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 37 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 21 |
| 38 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 18 |
| 39 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 23 |
| 40 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 26 |

Varianza ítems

| ítems - 1 | ítems - 2 | ítems - 3 | ítems - 4 | ítems - 5 | ítems - 6 | ítems - 7 | ítems - 8 | ítems - 9 | ítems - 10 | ítems - 11 | ítems - 12 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| 0.90      | 0.92      | 1.16      | 0.98      | 0.79      | 1.14      | 0.71      | 1.32      | 0.83      | 0.93       | 1.48       | 0.69       |

Formato para validación de instrumentos de Investigación. Variable: Gestión administrativa y Crecimiento empresarial

| CRITERIOS A EVALUAR   |                         |    |              |    |   |    |  |    |               |
|---|-------------------------|----|--------------|----|---|----|--|----|---------------|
| ÍTEM  | Calidad en la redacción |    | Coherencia   |    | Lenguaje adecuado                         |    | Mide lo que pretende medir   |    | Observaciones |
|   | Si                      | No | Si           | No | Si  | No | Si   | No |               |
| 1   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 2   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 3   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 4   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 5   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 6   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 7   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 8   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 9   | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 10  | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 11  | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| 12  | X                       |    | X            |    | X   |    | X  |    |               |
| ASPECTOS GENERALES  |                         |    |              |    |   |    | SI   | NO |               |
| El instrumento contiene instrumentos claras para responder al cuestionario  |                         |    |              |    |   |    | X  |    |               |
| Los Ítems son coherentes con las dimensiones de la variable   |                         |    |              |    |   |    | X  |    |               |
| El número de Ítems es suficiente para recoger la información, En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los Ítems que se deben añadir |                         |    |              |    |   |    | X  |    |               |
| VALIDEZ (marque con X)  |                         |    |              |    |   |    |  |    |               |
| Aplicable   |                         |    | No Aplicable |    | Aplicable, atendiendo a las Observaciones |    |  |    |               |
| Validado por: Dr. Arcadio Ortega Ferralbi   |                         |    |              |    |   |    | DNI: 10274055  |    |               |
| Correo Electrónico: aoyavice@hotmail.com  |                         |    |              |    |   |    | Firma:  |    |               |

Gracias

Tesista:

Jessica Margarita Canales Casavilca

DNI: 43411347

Wilmer Eduardo Huahualuque Carrizales

DNI: 46329752

Formato para validación de instrumentos de Investigación. Variable: Gestión administrativa y Crecimiento empresarial

| CRITERIOS A EVALUAR   |                         |    |              |    |                   |   |                            |    |               |
|---|-------------------------|----|--------------|----|-------------------|---|----------------------------|----|---------------|
| ÍTEM  | Calidad en la redacción |    | Coherencia   |    | Lenguaje adecuado |   | Mide lo que pretende medir |    | Observaciones |
|   | Si                      | No | Si           | No | Si                | No  | Si                         | No |               |
| 1   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 2   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 3   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 4   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 5   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 6   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 7   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 8   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 9   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 10  | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 11  | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| 12  | X                       |    | X            |    | X                 |   | X                          |    |               |
| ASPECTOS GENERALES  |                         |    |              |    |                   |   | SI                         | NO |               |
| El instrumento contiene instrumentos claras para responder al cuestionario  |                         |    |              |    |                   |   | X                          |    |               |
| Los Ítems son coherentes con las dimensiones de la variable   |                         |    |              |    |                   |   | X                          |    |               |
| El número de Ítems es suficiente para recoger la información, En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los Ítems que se deben añadir |                         |    |              |    |                   |   | X                          |    |               |
| VALIDEZ (marque con X)  |                         |    |              |    |                   |   |                            |    |               |
| Aplicable   |                         |    | No Aplicable |    |                   | Aplicable, atendiendo a las Observaciones |                            |    |               |
| Validado por: <i>Dr. Fernando Escudero</i>  |                         |    |              |    |                   |   | DNI: <i>03695876</i>       |    |               |
| Correo Electrónico: <i>fescudero@pulsosamericas.edu.pe</i>  |                         |    |              |    |                   |   | Firma: <i>[Firma]</i>      |    |               |

Gracias

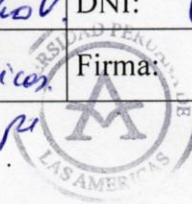
Tesista:

Jessica Margarita Canales Casavilca

DNI: 43411347

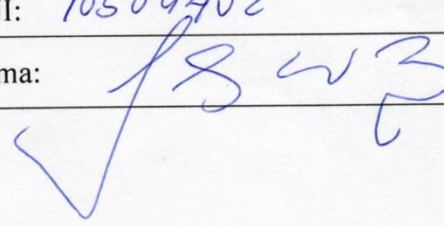
Wilmer Eduardo Huahualuque Carrizales

DNI: 46329752



*Dr. Fernando Escudero Vilchez*  
DIRECTOR MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Formato para validación de instrumentos de Investigación. Variable: Gestión administrativa y Crecimiento empresarial

| CRITERIOS A EVALUAR   |                         |    |              |    |                   |   |   |    |               |
|---|-------------------------|----|--------------|----|-------------------|---|---|----|---------------|
| ÍTEM  | Calidad en la redacción |    | Coherencia   |    | Lenguaje adecuado |   | Mide lo que pretende medir  |    | Observaciones |
|   | Si                      | No | Si           | No | Si                | No  | Si  | No |               |
| 1   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 2   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 3   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 4   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 5   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 6   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 7   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 8   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 9   | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 10  | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 11  | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| 12  | X                       |    | X            |    | X                 |   | X   |    |               |
| ASPECTOS GENERALES  |                         |    |              |    |                   |   | SI  | NO |               |
| El instrumento contiene instrumentos claras para responder al cuestionario  |                         |    |              |    |                   |   | X   |    |               |
| Los Ítems son coherentes con las dimensiones de la variable   |                         |    |              |    |                   |   | X   |    |               |
| El número de Ítems es suficiente para recoger la información, En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los Ítems que se deben añadir |                         |    |              |    |                   |   | X   |    |               |
| VALIDEZ (marque con X)  |                         |    |              |    |                   |   |   |    |               |
| Aplicable   |                         |    | No Aplicable |    |                   | Aplicable, atendiendo a las Observaciones |   |    |               |
| Validado por: JULIO CESAR NAVEGA BAPTISTA   |                         |    |              |    |                   |   | DNI: 10509402   |    |               |
| Correo Electrónico: nabejulce@hotmail.com   |                         |    |              |    |                   |   | Firma:  |    |               |

Gracias

Tesista:

Jessica Margarita Canales Casavilca

DNI: 43411347

Wilmer Eduardo Huahualuque Carrizales

DNI: 46329752



Av. Industrial N° 136 Urb. Industrial La Aurora - Ate (Alt. Cdra. 1 y 2 Av. Las Torres) Central: 312-0600

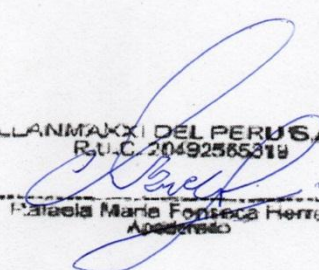
Lima, 31 de Octubre del 2018

Sr.  
Mg. FRANCISCO CEVALLOS ESPINOZA  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
**Presente.-**

Me es grato saludarlo en representación de la empresa Llanmaxxi del Perú SAC. Con el objetivo de autorizar y brindar nuestra colaboración para que pueda llevar a cabo parte de su proyecto de investigación, los estudiantes Jessica Canales Casavilca y Wilmer Huahualuque Carrizales de la Universidad Peruana de las Américas de la carrera de Ciencias Administrativa y Gestión de empresas, como condiciones contractuales los estudiantes se obligan a no divulgar ni usar para fines personales la información suministrada.

Sin otro en particular, agradecemos la atención brindada.

LLANMAXXI DEL PERU S.A.C.  
R.U.C. 20492565319

  
Patricia Marie Fonseca Herrera  
Apoderada