



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA
GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES
DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA,
AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON DENNIS YUCRA CHOQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA
GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS COMERCIANTES
DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA,
AÑO 2023
Bach. JHON DENNIS YUCRA CHOQUE
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr.Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:



Dr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 071-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 28 de marzo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-12933 de fecha 18-10-2024 de **JHON DENNIS YUCRA CHOQUE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **JHON DENNIS YUCRA CHOQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Dra. YENNY ROSARIO AÇERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes 01 de abril de 2025
- * Hora : 08:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





RESOLUCIÓN N° 0092-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 25 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-04828 de fecha 12 de abril de 2024, del Bach. JHON DENNIS YUCRA CHOQUE, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHON DENNIS YUCRA CHOQUE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023;** presentado por el (la) Bach. JHON DENNIS YUCRA CHOQUE, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. Luciano Aguilar Pinedo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCION N.º 1103-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 07 de noviembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 087-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-001590, presentado por: **JHON DENNIS YUCRA CHOQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **JHON DENNIS YUCRA CHOQUE**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-001590, presentado por: **JHON DENNIS YUCRA CHOQUE**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 27 de octubre de 2023, por el docente: Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023, presentado por: **JHON DENNIS YUCRA CHOQUE** para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.



RESOLUCIÓN N.º 1103-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 07 de noviembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	JHON DENNIS YUCRA CHOQUE
Título de la propuesta de investigación:	RELACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Mg. PERCY G. PUMA PUMA

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
MAC/vnop.



RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

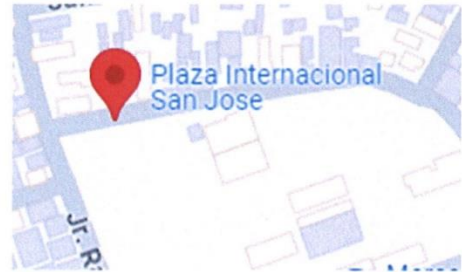
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios

Título de la Tesis	
RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JHON DENNIS YUCRA CHOQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70306562
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-6005-1326
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Plaza Internacional San José Juliaca Coordenadas Latitud: -15.482337 Longitud: -70.129021 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/KPX7oZXNeVFX5f3C6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Marzo 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Roberto Pajé Cokquehuancu
DIRECTOR
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JHON DENNIS YUCRA CHOQUE, identificado con DNI Nro. 70306562, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023

Asesorado por: Dr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 13 de Mayo del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Con todo mi ser, dedico esta tesis a mi madre, pues sin su apoyo y dedicación no habría alcanzado este logro. A lo largo de mi vida, su bendición y constante motivación han sido una fuente inagotable de fuerza que me ha guiado y protegido, llevándome siempre por el camino del bien. Madre, este trabajo es un homenaje a tu paciencia, tu amor incondicional y tu sabiduría. Sin tu presencia y tus palabras de aliento, este viaje académico habría sido imposible. Gracias por estar siempre a mi lado, inspirándome a dar lo mejor de mí mismo.



AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa tan significativa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a todos aquellos que hicieron posible este sueño. A las personas que caminaron a mi lado, siempre presentes, inspirándome, apoyándome y dándome fuerzas para llegar hasta el final. Esta mención especial es para Dios, mis padres, mis hermanos y mis tíos. Gracias a todos ustedes por mostrarme en cada momento que el verdadero amor se manifiesta en el deseo sincero de ayudar a otros a superarse en la vida.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... iii
AGRADECIMIENTO..... iv
ÍNDICE GENERAL v
ÍNDICE DE TABLAS ix
RESUMEN x
ABSTRACT xi
INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 3
 1.2.1. Delimitación espacial..... 3
 1.2.2. Delimitación social..... 3
 1.2.3. Delimitación temporal..... 3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3
 1.3.1. Problema general 3
 1.3.2. Problemas específicos 3
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL..... 6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

- 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 7
 - 3.1.1. A nivel internacional 7
 - 3.1.2. A nivel nacional 9
 - 3.1.3. A nivel local 11
- 3.2. BASES TEÓRICAS 13
 - 3.2.1. Proceso administrativo 13
 - 3.2.1.1. Planeación..... 17
 - 3.2.1.2. Organización 20
 - 3.2.1.3. Dirección 22
 - 3.2.1.4. Control..... 25
 - 3.2.2. Gestión empresarial 26
 - 3.2.2.1. Liderazgo..... 29
 - 3.2.2.2. Toma de decisiones 32
 - 3.2.2.3. Desarrollo organizacional 36
- 3.3. MARCO CONCEPTUAL..... 38

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. HIPÓTESIS GENERAL 39
- 4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS..... 39
- 4.3. VARIABLES..... 39
- 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 40



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN..... 41

5.2. MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN 41

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 41

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 42

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 42

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 42

 5.6.1. Población..... 42

 5.6.2. Muestra 42

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO..... 43

 5.7.1. Técnica..... 43

 5.7.2. Instrumento 43

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO..... 43

 5.8.1. Confiabilidad..... 43

 5.8.2. Validez..... 44

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 45

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 46

 5.10.1. Hipótesis general 46

 5.10.2. Hipótesis específica 1 47

 5.10.3. Hipótesis específica 2 49

 5.10.4. Hipótesis específica 3 50

 5.10.5. Hipótesis específica 4 52



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 54

 6.1.1. Objetivo general 55

 6.1.2. Objetivo específico 1 56

 6.1.3. Objetivo específico 2 56

 6.1.4. Objetivo específico 3 57

 6.1.5. Objetivo específico 4 58

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 58

CONCLUSIONES..... 61

RECOMENDACIONES 62

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

ANEXOS 72



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	44
Tabla 3 Cálculo de Chi cuadrado de la hipótesis general	47
Tabla 4 Chi cuadrado para hipótesis específica 1	48
Tabla 5 Chi cuadrado para hipótesis específica 2	49
Tabla 6 Chi cuadrado para hipótesis específica 3	51
Tabla 7 Chi cuadrado para hipótesis específica 4	52
Tabla 8 Test de normalidad.....	54
Tabla 9 Relación entre Proceso administrativo y Gestión empresarial	55
Tabla 10 Relación entre Planificación y Gestión empresarial.....	56
Tabla 11 Relación entre Organización y Gestión empresarial.....	56
Tabla 12 Relación entre Dirección y Gestión empresarial.....	57
Tabla 13 Relación entre Control y Gestión empresarial	58



RESUMEN

El estudio se enfocó en explorar cómo el proceso administrativo impacta en la gestión de negocios de los vendedores de este mercado.

Se empleó un método cuantitativo, correlacional y no experimental, utilizando una muestra de 339 comerciantes. La información se recogió a través de un cuestionario y se analizó mediante la prueba de Chi cuadrado y el coeficiente Rho de Spearman, debido a la falta de una distribución normal de los datos.

Los hallazgos revelan una conexión directa y significativa entre la educación financiera y la inclusión financiera. Esto se evidenció por un valor de p (p -valor) de 0,000, inferior al umbral de significancia del 1% (0,01), y un Rho de Spearman de 0.851. Por ende, se concluye que en los comerciantes, una mejora del proceso administrativo conduce a un mejor desempeño en la gestión empresarial.

Palabras clave: Proceso administrativo, Gestión empresarial, Planificación, Organización, Dirección, Control, liderazgo, Toma de decisiones.



ABSTRACT

The study focused on exploring how the administrative process impacts the business management of sellers in this market.

A quantitative, correlational and non-experimental method was used, using a sample of 339 merchants. The information was collected through a questionnaire and analyzed using the Chi square test and Spearman's Rho coefficient, due to the lack of a normal distribution of the data.

The findings reveal a direct and significant connection between financial education and financial inclusion. This was evidenced by a p value (p-value) of 0.000, lower than the significance threshold of 1% (0.01), and a Spearman's Rho of 0.851. Therefore, it is concluded that in the merchants of the San José de Juliaca market, an improvement in the administrative process leads to better performance in business management.

Keywords: Administrative process, Business management, Planning, Organization, Direction, Control, leadership, Decision making



INTRODUCCIÓN

Consciente de las dificultades que enfrentan las empresas comerciales en crecimiento para asegurar los recursos necesarios, surge un interés particular. En este sentido, la gestión administrativa es un factor primordial. La eficacia de la administración, los resultados obtenidos, las competencias del equipo y las estrategias implementadas son esenciales para alcanzar resultados positivos.

Una gestión administrativa eficiente no solo optimiza los recursos disponibles, a un entorno competitivo, fomentar la innovación y asegurar un crecimiento sostenible. Por ello, el análisis y mejora continua de las prácticas administrativas se presentan como pilares indispensables para el éxito empresarial.

El proceso administrativo y la gestión empresarial una organización. El proceso administrativo permite armonizar diversos elementos clave, como los colaboradores, las tareas y la administración, facilitando así una operación eficiente y coherente. Además, prepara a la organización para enfrentar y adaptarse a los cambios, asegurando su capacidad de responder de manera efectiva a las nuevas demandas y desafíos del entorno empresarial. (Cano, 2019)

De esta manera, la gestión administrativa se transforma en un elemento decisivo, ya que a través. Al mismo tiempo, contar con los instrumentos de gestión convenientes se vuelve esencial para alcanzar los objetivos y lograr el éxito. La eficacia en la administración no solo optimiza los recursos humanos y materiales, un entorno empresarial dinámico, asegurando así un desempeño superior y sostenible.

Igualmente, el contexto mundial son aquellas que están en constante conocimiento. Por esta razón, es esencial desarrollar habilidades que permitan



a los empresarios implementar técnicas efectivas. La capacidad de adaptarse rápidamente y de entender las dinámicas de la competencia son habilidades clave que no solo fortalecen a las empresas, sino que también impulsan el desarrollo económico en general.

Por tal motivo surge la necesidad de evaluar la relación, como una manera de poder evaluar como la correcta gestión empresarial de la organización afecta todas las actividades de la organización, sobre todo en la productividad y rentabilidad.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al presente, existe un mundo plenamente globalizado y competitivo, donde no solo es crucial la creación de empresas para mantener una economía estable, sino que también es fundamental que estas cuenten con una gestión administrativa eficaz. Una buena gestión administrativa es básica para el fortalecimiento y sostenimiento de las empresas, asegurando así su éxito a largo plazo.

La administración es una de las prácticas más antiguas que se aplican en todos los ámbitos de nuestro entorno, guiar de manera efectiva sus actividades dentro de una empresa. El proceso administrativo consiste en la manera. Este proceso se lleva a cabo a través de cuatro funciones específicas, estas funciones permiten una utilización adecuada de los recursos disponibles en una organización, facilitando así el logro de metas tanto grupales como individuales. (Montes & Pulla, 2019)

En el contexto actual de los negocios y la gestión empresarial, el proceso administrativo desempeña un papel fundamental en la consecución de los objetivos organizacionales y el logro de la competitividad en el mercado. La



eficiente implementación de las funciones de la gestión administrativas éxito y sostenibilidad.

El Mercado San José de Juliaca, como centro neurálgico del comercio en la región, alberga a un gran número de comerciantes de diversa índole, desde pequeños puestos de venta hasta establecimientos de mayor envergadura. Sin embargo, en este entorno empresarial, no siempre se evidencia una aplicación efectiva del proceso administrativo en la gestión cotidiana de estos comercios.

En el contexto mencionado, los comerciantes enfrentan el desafío de tener ventas positivas pero carecen de una organización interna adecuada y de lineamientos claros para un proceso administrativo eficiente. Esta situación es preocupante porque actualmente están concentrando todos sus esfuerzos en las ventas sin enfocarse en fortalecer la gestión interna de su negocio. Esto pone en riesgo tanto la continuidad del negocio como su productividad a largo plazo.

La falta de una adecuada administración puede tener un impacto directo en la rentabilidad, y la viabilidad a largo plazo de estos negocios. Por tanto, surge la necesidad de en los comerciantes.

En este sentido, es relevante plantear la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación existente entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en los comerciantes del Mercado San José de Juliaca? Para responder a esta interrogante, es esencial analizar de manera detallada cómo los comerciantes del mercado aplican las etapas del proceso administrativo en sus actividades diarias, y cómo esto impacta en sus resultados y en la percepción de los clientes.

La comprensión de esta relación permitirá identificar posibles áreas de mejora en la gestión empresarial de los comerciantes del mercado, así como



proponer recomendaciones y estrategias que contribuyan a su desarrollo y competitividad.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Juliaca, perteneciente a la provincia de Puno, región Puno, Perú.

1.2.2. Delimitación social

El estudio se enfocó en la población del mercado San José del distrito de Juliaca.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó de manera transversal, recolectando datos durante el año 2024.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación del proceso administrativo con la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?

1.3.2. Problemas específicos

- PE1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?
- PE2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?
- PE3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?
- PE4. ¿Cuál es la relación entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?



1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Teórica:

Valderrama (2020), revela que la justificación teórica se basa en el intercambio y corroboración de información que finalmente deben de contrastarse con los hallazgos alcanzados.

El estudio se justifica, dado a la búsqueda llenar un vacío en la comprensión comercial particular. Los resultados no solo serán relevantes para la comunidad empresarial local, sino que también aportarán conocimientos valiosos al campo más amplio de la gestión empresarial en mercados regionales y locales. Además, contribuirá a los comerciantes y, potencialmente, servirá como base para investigaciones y prácticas futuras en áreas similares.

Práctico:

De acuerdo con Valderrama (2020), un estudio proporciona una justificación práctica al desarrollar apoyo para la resolución de una problemática específica o, proponer tácticas que, al implementarse, puedan contribuir significativamente a resolver dicho problema.

El estudio se justifica manera práctica, pues esta investigación tiene un valor práctico significativo al ofrecer información y recomendaciones que pueden influir directamente en la gestión y el éxito de los comerciantes, así como en el desarrollo económico y la competitividad empresarial en la región. Los resultados pueden guiar decisiones informadas y prácticas más efectivas, lo que a su vez puede generar beneficios tangibles para la comunidad empresarial.

Metodológico:



Valderrama (2020), revela que la justificación teórica se basa en el intercambio y corroboración de información que finalmente deben de contrastarse con los hallazgos alcanzados.

El estudio se justifica, dado a la búsqueda llenar un vacío en la comprensión comercial particular. Los resultados no solo serán relevantes para la comunidad empresarial local, sino que también aportarán conocimientos valiosos al campo más amplio de la gestión empresarial en mercados regionales y locales. Además, contribuirá a los comerciantes y, potencialmente, servirá como base para investigaciones y prácticas futuras en áreas similares.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación del proceso administrativo con la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- OE1. Analizar la relación entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.
- OE2. Analizar la relación entre la organización y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.
- OE3. Analizar la relación entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.
- OE4. Analizar la relación entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

Milligan (2023), busco establecer cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio proporcionado por los mercantes minoristas. Estudio de enfoque experimental, de campo y un método cualitativo, haciendo uso de los métodos inductivo, deductivo, bibliográfico. Se aplicaron técnicas como encuestas para recopilar datos, los cuales revelaron que adecuados ha resultado en una gestión administrativa deficiente. Se encontró que, aunque se implementan acciones, como dar respuesta rápidamente a las necesidades del cliente, estas acciones suelen ser empíricas o intuitivas. Esto ha dado lugar a una promedio de 2.4 sobre 5. Como recomendación, se sugiere la implementación de enfocado en mejorar la calidad del servicio y en una planificación adecuada. Esto no solo podría elevar la calidad percibida del servicio, sino también contribuir al desarrollo institucional.

Espín y Macías (2022) en su estudio, llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo sobre la gestión administrativa de cada uno de los comerciantes dentro de la investigación. El foco principal del estudio fue en la gestión administrativa debido a su relevancia para cumplir con los objetivos



organizacionales y promover fue crucial para validar o refutar la hipótesis planteada, revelando que muchos de los comerciantes afiliados a carecen de un modelo estructurado. Además, se encontró significativo de clientes expresó insatisfacción. Esta mejora no solo beneficia a los socios individualmente, sino que también promueve el logro de sus objetivos empresariales y contribuye al desarrollo general de sus negocios.

Vásquez et al. (2021) en su artículo, señalan que en la actualidad, de aplicación adecuada de investigación bibliográfica o documental, sin aplicar métodos experimentales. Se pudo establecer que las MiPymes no implementan adecuadamente los procesos administrativos. Esto se debe a diversas limitaciones, como una planificación deficiente y una capacidad de financiamiento débil. Estas deficiencias provocan un desarrollo organizacional limitado, afectando negativamente el entorno laboral y comprometiendo la sostenibilidad a largo plazo de estas organizaciones. Es crucial que las MiPymes en Ecuador reconozcan la importancia de una gestión administrativa efectiva para superar estos desafíos y lograr un crecimiento sostenible. Implementar prácticas administrativas sólidas no solo mejorará su competitividad y productividad, sino que también fortalecerá su capacidad para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial dinámico.

Zambrano y Ormaza (2020) en su artículo, presentan un análisis del una revisión bibliográfica y guiado por los métodos, deductivo, descriptivo y estadístico. Los resultados obtenidos revelaron que los emprendedores no están aplicando las fases del proceso administrativo. Esta carencia presenta una oportunidad significativa. Se propone la implementación de estrategias que faciliten el diseño de planes de trabajo estructurados, organigramas funcionales



claros, acciones efectivas de control de inventario y gestión de personal, así como técnicas de motivación y dirección que promuevan un entorno laboral eficiente y productivo. Estas iniciativas están diseñadas para fomentar el desarrollo económico de diversas actividades comerciales, contribuyendo así al crecimiento y consolidación de los emprendimientos en el mercado actual.

Briones et al. (2019) en su artículo, tienen por propósito realizar un análisis de la gestión de los procesos administrativos, se centró en las áreas administrativas. La población estudiada incluyó al personal y se tomó una muestra de 104 palmicultores. El objetivo fue identificar y evaluar los objetivos, metas, acciones, planes, políticas, procedimientos y métodos de desempeño empleados en estas empresas extractoras. Este enfoque permitió realizar los procesos administrativos, con el fin de obtener conclusiones relevantes que puedan influir en la ejecución eficiente, efectiva y eficaz de las actividades dentro de las organizaciones.

3.1.2. A nivel nacional

Gutiérrez (2021) en su estudio, presentan el propósito de establecer específica. La investigación adopta una orientación cuantitativa, no experimental y correlacional. La población estudiada consistió en 50 colaboradores, considerando la totalidad de la población sin realizar muestre, empleando un cuestionario diseñado para el estudio. Los hallazgos obtenidos mediante el análisis estadístico Rho de Spearman mostraron una relación directa, con un valor de 0.864 y un p-valor de 0.000, el cual es menor que 0.05, indicando una aceptación estadística del resultado.

Trigoso y Ayllon (2020) El proceso administrativo y la gestión empresarial, considerando, enfocado en describir las relaciones entre las variables,



apoyándose en las contribuciones y hallazgos de diversas investigaciones para una mejor comprensión del tema. Los resultados obtenidos indicaron como regular ambas variables, pero existe una relación estadísticamente aspectos en la empresa analizada, subrayando la importancia de fortalecer ambos componentes para mejorar el desempeño organizacional y enfrentar eficazmente los retos del entorno empresarial.

Berrios (2019), se plantea por propósito establecer, utilizando como muestra a 108 propietarios de pequeñas empresas. Se fundamentó en autores relevantes, así como en tesis nacionales e internacionales con objetivos similares y metodologías de investigación comparables. Se empleó de datos, diseñado para explorar 10 aspectos específicos de interés. cuantitativo. Los resultados obtenidos permitieron establecer relaciones significativas entre variables, proporcionando insights importantes para mejorar la eficiencia operativa y estratégica de las pequeñas empresas. Esta validación refuerza la importancia de implementar prácticas de gestión sólidas para optimizar la productividad y el rendimiento empresarial en este sector.

Cruz (2019) en su estudio, tiene por finalidad en micro y pequeñas empresas (MYPEs). Estudio cuantitativo, no experimental, y descriptivo-relacional. La muestra fue censal, abarcando 35 MYPEs del sector ferretero. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando cuestionarios como instrumentos. Tras analizar los resultados utilizando la prueba de chi cuadrado, se confirmó. Se concluyó que, aunque las empresas ferreteras no aplican el proceso administrativo de manera completa, su aplicación parcial sí tiene un impacto significativo en la gestión empresarial de estas organizaciones. Estos hallazgos



subrayan la importancia de implementar y mejorar prácticas administrativas en las MYPEs para fortalecer su gestión empresarial, optimizar recursos y mejorar.

Cárdenas (2018). El estudio es cuantitativo, y se clasificó como correlacional aplicada, fue no experimental. La muestra consistió en 30 colaboradores. Para la recolección se empleó la encuesta. Para comprobar la asociación, se aplicó la Rho de Spearman dando un valor de 0.696. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable en el contexto evaluado. Este hallazgo sugiere que fortalecer y mejorar el proceso administrativo puede influir positivamente en la efectividad y eficiencia de los instrumentos utilizados para la gestión empresarial en dicha organización.

3.1.3. A nivel local

Ortiz (2021) en su estudio, presenta por propósito establecer la gestión administrativa en MYPEs. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva no experimental. La población estudiada fue de 30 empresas, con una muestra de 23 MYPEs. Se utilizó la encuesta, mediante un cuestionario como instrumento para la colecta de datos. Los resultados revelaron varias deficiencias significativas en las prácticas de gestión en las MYPEs evaluadas: el 83% indicó que nunca se cumplen con el seguimiento del proceso del sistema de gestión, además, el 65% señaló que no cuentan con una organización estructurada para trazar y evaluar planes y objetivos. En conclusión, las MYPEs se caracterizan principalmente por ser dirigidas de manera empírica por sus propios dueños, carecen de la implementación de procesos de gestión de calidad, herramientas de mejora continua y un adecuado proceso administrativo en sus operaciones, especialmente en el sector de restaurantes. Estas deficiencias destacan.



Chira y Suaquita (2020), buscan indicar específica. Se trató de una investigación correlacional. Tras analizar los resultados, se encontró que la gestión empresarial está positivamente relacionada con la rentabilidad, obteniendo un Rho de Pearson de 0.561. Este valor indica una relación moderada en la organización, se concluyó que una mejor gestión empresarial se correlaciona con una mayor rentabilidad en la empresa. prácticas efectivas de gestión empresarial para mejorar los resultados financieros y operativos de las organizaciones, promoviendo así un crecimiento sostenible y una mayor competitividad en el mercado.

Flores y Rojas (2019) en su estudio, tienen el propósito de establecer la relación que existe entre control interno y gestión administrativa. La investigación es cuantitativa, correlacional, no experimental. Para la recopilación de datos se emplearon dos cuestionarios validadas. La población consistió en de Pearson ($r = 0.71$, significancia = .000) indican una relación positiva alta administrativa. En conclusión, los hallazgos respaldan la existencia de una relación significativa en la organización estudiada.

Supo (2019) en su estudio, tiene como finalidad establecer cuantitativa, con una muestra de 146 estudiantes. Se encontró que la gestión administrativa de la institución es evaluada administración en términos de responsabilidad, recursos, rendimiento bajo, y carencia de exigencias sociales y desarrollo personal. En cuanto a la calidad de servicio, los estudiantes también la evaluaron en un 49.3% como regularmente. Esto refleja una percepción de que la gestión administrativa no demuestra suficiente responsabilidad, compromiso ni recursos, lo cual impacta negativamente en la resolución, se menciona que la pedagogía no es considerada muy efectiva. Se concluye que mejorar la gestión administrativa



podría hacer que la institución sea más atractiva para los estudiantes al proporcionar una mejor calidad de servicio. Esto sugiere que invertir en recursos, mejorar la pedagogía, y fortalecer la responsabilidad y compromiso administrativo pueden tener un impacto positivo en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes.

Ari (2018) en su estudio, se centró en determinar la relación entre la gestión empresarial y la competitividad en mypes. Estudio fue no experimental y correlacional, empleando una metodología cuantitativa que 60 empresas, tanto productoras como comerciales. Tras el procesamiento de los datos, se encontró una correlación de 0.420 entre variables. Además, se observó que esta correlación también existe con las diferentes funciones dentro de la variable de competitividad. Los hallazgos sugieren que una mejor gestión empresarial está positivamente relacionada con niveles más altos de competitividad en las Mypes. Esto subraya la importancia de implementar prácticas efectivas de gestión que puedan mejorar la competitividad y, por ende, el desempeño general de las empresas en el mercado.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Proceso administrativo

En el contexto actual, desempeña un papel crucial en los procesos empresariales y organizacionales. El desarrollo y la mejora continua en estos aspectos no solo fortalecen la organización internamente, sino que también mejoran su competitividad en el mercado. Es mediante una gestión administrativa eficiente y un compromiso con la excelencia en el servicio que las organizaciones pueden alcanzar niveles superiores de desempeño y satisfacción tanto para clientes como para colaboradores. (Milligan, 2023)



La antigua noción de que los clientes buscan simplemente algo bueno, bonito y barato ha evolucionado. Ahora, el desafío para las empresas es considerablemente mayor. La falta de una gestión empresarial adecuada por parte de los directivos podría llevar al fracaso de las organizaciones. Los administradores empresariales se enfrentan al reto de satisfacer no solo internos dentro de la empresa. Este equilibrio es crucial para mantener la competitividad y la viabilidad. (Rausch et al., 2013)

La gestión administrativa se centra en integrar todos los procesos dentro de las empresas, además, se enfoca en establecer mecanismos efectivos de control para asegurar una gestión eficaz. Sin embargo, un desafío significativo es la falta total de acciones de innovación organizacional. Esto representa un aspecto crucial que debe abordarse en cualquier propuesta de solución fundamentada. La sinergia entre la gestión administrativa y empresariales establecidos. Integrar la innovación en los procesos administrativos no solo fomenta, sino que también facilita la capacidad de responder eficazmente a las demandas cambiantes. (Chacón & Olmedo, 2021)

Los directivos de las empresas deben implementar estrategias de gestión que involucren integralmente a todos los actores, asegurando que cada uno se sienta parte fundamental de la empresa y adopte de manera profunda su misión y visión, a menudo enfrentan la tentación. Aunque algunos puedan creer que están ayudando a los directivos responsables de la comercialización al reducir gastos, esta práctica mina la credibilidad ante los consumidores. Como consecuencia, se pierden importantes mercados, afectando negativamente a toda la organización y a sus familias involucradas. Es esencial mantener la



integridad en las prácticas empresariales para construir y mantener una reputación sólida en el mercado y entre los consumidores. (Ramírez, 2018)

Toda organización, presenta por objetivo primordial maximizar el rendimiento de sus operaciones mediante el uso eficiente. Estos controles y evaluaciones son fundamentales para facilitar una toma de decisiones efectiva y fundamentada. A través de la monitorización constante de los procedimientos, optimizar recursos y adaptarse ágilmente a cambios en el entorno, asegurando así su sostenibilidad y éxito a largo plazo. (Injante, 2022)

Una empresa logrará beneficios significativos si su estrategia se fundamenta en la innovación, la motivación y la eficacia, factores que incrementan su valor y recompensan a todos los que forman parte de ella: accionistas, directivos y empleados. La gestión eficiente es crucial para alcanzar resultados óptimos en las actividades empresariales, y su verdadero éxito solo se puede evaluar que mejoren. Es mediante esta búsqueda continua de eficacia que las empresas pueden mantenerse competitivas y adaptarse eficazmente a los cambios del entorno empresarial. (Campaña, 2015)

Además, juega un papel crucial en la formulación de políticas empresariales, ya que influye en la estructura tanto interna como externa de las actividades de la organización. Esto incluye la planificación empresarial y la dirección mejor a las condiciones del mercado y mejorar su capacidad para alcanzar metas sostenibles y competitivas. (Castillo, 2017)

La principal ventaja de una gestión eficaz es lograr resultados óptimos en las actividades empresariales, los cuales se evalúan al finalizar un período específico en un mercado altamente competitivo. Esta capacidad de adaptación



y búsqueda constante de efectividad permite a las empresas mantenerse competitivas empresarial en evolución. (Campaña, 2015)

Dado el dinamismo y las demandas constantes del entorno empresarial, las organizaciones deben adoptar nuevas herramientas administrativas para optimizar el uso de sus recursos, ya sean propios o asignados. Esto es crucial para mejorar la eficacia del proceso administrativo en todas sus etapas. Adaptarse a nuevas tecnologías y metodologías permite a las empresas gestionar de manera más eficiente sus operaciones, responder ágilmente a cambios en el mercado y mantenerse competitivas. (Injante, 2022)

En la gestión empresarial, las etapas del proceso administrativo están íntimamente ligadas y se interrelacionan entre sí; la ejecución de una función no concluye completamente antes de que empiece la siguiente. Esta secuencia debe ajustarse al objetivo particular de la empresa. Un gerente se compromete con múltiples. (Apac, 2017)

Para que la función de gestión se cumpla eficazmente en toda la organización, es crucial comprender tiende a ser organizada y no sistematizada. De hecho, nuestra forma de operar se asemeja más a procesos naturales que a sistemas automatizados. (Sigueñas, 2019)

La importancia radica en el conocimiento profundo de la administración de negocios, lo cual permite a las empresas ser eficientes, efectivas y económicas en su gestión, sin importar su tamaño. Para lograrlo, es fundamental implementar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa, entendiendo la situación en la que opera el negocio. Esto se logra a través de la elaboración periódica y constante de un plan de negocios, que establezca metas claras para las ventas,



inversiones, recursos humanos, equipamiento y rentabilidad de la empresa. (Fonseca, 2021)

La teoría del proceso administrativo es un marco conceptual que se utiliza para entender y gestionar las actividades de una empresa o entidad se puede dividir en varias etapas o funciones interrelacionadas (Chiavenato, 2019).

Las principales etapas de la teoría del proceso administrativo, se plantean a continuación:

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

Estas cuatro etapas son interdependientes y se realizan de manera cíclica. Los administradores continúan revisando y ajustando los planes y las operaciones a medida que evoluciona la organización y cambia su entorno. Además, la teoría del (Injante, 2022).

Esta teoría proporciona un enfoque sistemático y estructurado para marco fundamental en la teoría y la práctica de la administración (Milligan, 2023).

3.2.1.1. Planeación

Tiene como propósito principal establecer metas alcanzables después contexto externo, y luego trazar las acciones necesarias para lograr dichas metas. Estas acciones se conocen como estrategias y tácticas, donde las estrategias representan los planes generales para alcanzar objetivos a largo plazo, adaptándose al entorno y utilizando recursos internos eficientemente. Por otro lado, las tácticas son acciones específicas diseñadas para ejecutar las estrategias, orientadas a metas a corto plazo y flexibles para ajustarse a cambios



internos y externos. En resumen, la planeación se centra en definir objetivos claros y en formular estrategias y tácticas adecuadas que guíen, asegurando así su capacidad para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en un entorno competitivo. (Calla, 2017)

La planeación es el proceso mediante el cual las empresas proyectan y documentan sus acciones para operar con éxito dentro de su entorno. Este proceso facilita la administración de recursos, todo comienza con la definición precisa de objetivos y la formulación de una estrategia general que guíe. (Tam, 2019)

La planeación empresarial se emplea para clarificar, ampliar y definir los objetivos de la empresa, así como que deben seguirse en su beneficio. La previsión implica establecer condiciones y supuestos futuros, seleccionar metas y definir un plan para lograr esos objetivos, anticipar posibles problemas futuros y ajustar los planes según los resultados obtenidos del control. (Apac, 2017)

Es un programa de acción que consiste en definir claramente lo que se pretende lograr y cómo se planea alcanzarlo. Esta planificación se formaliza en un documento consensuado donde se detallan las decisiones fundamentales que guiarán el camino hacia una gestión excelente. (Calla, 2017)

Objetivos.

Un objetivo es un resultado específico y medible que una persona, equipo u organización proporcionan dirección, enfoque y propósito al establecer metas claras y cuantificables (Amaru, 2019).

Son los resultados específicos y futuros que se espera lograr. Representan las metas que se seleccionan para alcanzar en un período determinado,



utilizando los recursos disponibles o posibles de la manera más efectiva (Chiavenato, 2007).

Políticas.

Las políticas se refieren a un conjunto de reglas, directrices, principios y normas establecidos por una entidad, organización, gobierno o individuo para guiar y dirigir su comportamiento, decisiones y acciones en un área específica. Las políticas se crean para establecer coherentes y la implementación de prácticas consistentes en diferentes situaciones (Amaru, 2019).

Las políticas son esenciales para mantener la coherencia y la equidad en las decisiones y acciones dentro de una entidad. También pueden ser utilizadas para cumplir con regulaciones externas y establecer una base sólida para la cultura organizacional, los estándares de calidad y la conducta responsable (Chiavenato, 2007).

Procedimientos.

Los "procedimientos" son un conjunto ordenado de pasos específicos y secuenciales que se siguen o cumplir con un proceso particular. Estos pasos están diseñados para guiar a las personas a través de una serie de acciones predefinidas y coherentes, consistentes y de alta calidad en diferentes situaciones (Bernal & Sierra, 2008).

Los procedimientos son esenciales en diversas áreas, como negocios, industria, gobierno, salud y más. tareas repetitivas o procesos complejos y se utilizan para estandarizar las operaciones, garantizar la consistencia y minimizar errores (Amaru, 2019).

Disposición de actividades.



La disposición se refiere generalmente a la forma en que se organizan o estructuran las cosas, procesos o elementos en un entorno particular. En el contexto de "disposición de actividades", podría referirse a cómo se organizan y planifican las diferentes tareas o acciones necesarias para lograr un objetivo o completar un proyecto (León & González, 2020).

La disposición de actividades se refiere a cómo se organizan y estructuran las tareas o acciones en un proyecto o proceso. La planificación cuidadosa de la disposición de actividades es esencial para la gestión exitosa de proyectos y para alcanzar los objetivos establecidos (Blanco et al., 2020).

3.2.1.2. Organización

La organización, como segundo elemento del proceso administrativo, implica el diseño del ordenamiento interno de una institución. Este proceso se centra en cuatro aspectos esenciales. En primer lugar, consiste en plantear el modelo organizacional. En segundo lugar, implica la definición del organigrama, que representa. En tercer lugar, se refiere al desarrollo de los manuales organizacionales, que establecen los procedimientos y políticas internas. Por último, abarca los condicionantes y componentes organizacionales como la estrategia empresarial, el ambiente externo e interno, la tecnología utilizada y la cultura organizacional, que influyen en el funcionamiento y la eficiencia de la institución. (Injante, 2022)

En esta fase, de manera que, se establecen los departamentos y los puestos de trabajo específicos. También se determina la autoridad en la toma de decisiones y se asigna la responsabilidad a los miembros que ocupan esas unidades organizativas. Además, se establecen las líneas de comunicación



formal para facilitar la comunicación y la cooperación entre los equipos de trabajo. (Tam, 2019)

La acción de organizar dentro del proceso gerencial es continua y permanente. Esto se debe a que las estrategias pueden ser modificadas en respuesta a cambios en el entorno organizacional. Además, a medida que se llevan a cabo las operaciones diarias y se enfrentan nuevas situaciones. Por lo tanto, la capacidad de adaptación y ajuste es crucial para mantener la organización alineada con sus objetivos y para asegurar su capacidad de respuesta frente a los cambios externos e internos. (Injante, 2022)

División del trabajo.

Es un concepto económico y organizativo que se refiere a la práctica de descomponer una tarea, proyecto o proceso complejo en tareas más pequeñas y especializadas, que son realizadas por diferentes personas o grupos especializados. Esta práctica busca aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad al permitir que cada individuo o equipo se enfoque en tareas específicas en las que tienen experiencia o habilidades particulares (Bernal & Sierra, 2008).

La división del trabajo es una característica clave de muchas organizaciones y procesos industriales en la actualidad, desde la fabricación hasta la tecnología y la administración (Amaru, 2019).

Responsabilidades.

Las responsabilidades se refieren a las tareas, funciones y deberes específicos que una persona, grupo o entidad tiene la obligación de llevar a cabo en un contexto determinado. Las responsabilidades definen las áreas de acción y los roles que deben cumplirse para lograr objetivos, mantener la operación



adecuada y cumplir con las expectativas y estándares establecidos (Chiavenato, 2019).

Establecer y comprender las responsabilidades es crucial para el éxito en diferentes aspectos de la vida. Ayuda a definir las expectativas, evita malentendidos y asegura. En contextos organizacionales, las descripciones de trabajo y los roles son herramientas que se utilizan para definir las responsabilidades de los empleados y miembros del equipo (Bernal & Sierra, 2008).

3.2.1.3. Dirección

Es un proceso altamente complejo para los líderes de las organizaciones debido a su directa implicación en la relación con las personas dentro de la organización. Para orientar efectivamente el talento humano hacia el logro de los objetivos organizacionales, es fundamental contar con una sólida comprensión del comportamiento humano. La gestión directiva se centra esencialmente en manejar este comportamiento humano, ya que es a través de él que se ejecutan todas las actividades de la organización. (Injante, 2022)

Está estrechamente ligada al liderazgo que ejercen los directivos sobre sus subordinados, con el objetivo de influenciarlos mediante la motivación y una comunicación efectiva. Esto busca obtener el esfuerzo necesario para que puedan cumplir con sus responsabilidades y así alcanzar los objetivos organizacionales. Los administradores emplean sus habilidades para resolver conflictos, facilitando de esta manera. (Tam, 2019)

Implica se encarga de capacitar al personal para aumentar su eficiencia, orientar a los trabajadores para que cumplan con las normativas empresariales, fomentar la creatividad para encontrar nuevas y mejores formas de trabajo, y



reconocer tanto los logros como las deficiencias de manera justa. Además, se encarga de recompensar económicamente el trabajo bien realizado y supervisar la ejecución de las actividades para asegurar su correcto desarrollo. (Apac, 2017)

Motivación.

La realización de metas, logro de objetivos o satisfacción de necesidades. Es el conjunto de razones, deseos y fuerzas que influyen en las acciones y decisiones de una persona para realizar ciertas actividades con determinación y entusiasmo (Amaru, 2009).

La motivación es un factor fundamental en diversas áreas de la vida, como la educación, el trabajo, el deporte y la vida personal. Puede ser intrínseca (proveniente del interior de la persona, como el deseo de logro reconocimiento) (Bernal & Sierra, 2008).

Liderazgo.

El liderazgo se refiere al proceso de influir, guiar y dirigir a un grupo de individuos u organizaciones hacia la consecución de objetivos comunes. Un líder es una persona que ejerce influencia y proporciona dirección, inspiración y orientación a los miembros de un equipo para lograr resultados y alcanzar metas (Chiavenato, 2019).

El liderazgo no se limita a una sola forma de actuar, ya que existen diversos estilos y enfoques de liderazgo, cada uno con sus propias características (Amaru, 2009).

El liderazgo puede ser ejercido en diversos contextos, desde el ámbito empresarial y organizacional hasta el ámbito político, educativo, comunitario y más. Cada líder puede tener un estilo único que se ajuste a su personalidad, valores y situaciones específicas, y el éxito del liderazgo se mide en parte por la



capacidad de lograr objetivos mientras se inspira y motiva a los demás (Bernal & Sierra, 2008).

Comunicación.

Sentimientos y mensajes entre individuos o grupos. Es una actividad fundamental en la vida cotidiana y en todos los ámbitos de la sociedad, permitiendo la transmisión y recepción de significados para lograr comprensión, coordinación y colaboración entre las personas (Chiavenato, 2007).

La comunicación efectiva implica no solo transmitir información, sino también asegurarse de que el mensaje se comprenda correctamente por el receptor adaptar el estilo de comunicación según la audiencia es esencial para una comunicación exitosa. En entornos organizacionales y personales, establecimiento de relaciones efectivas (Bernal & Sierra, 2008).

Trabajo en equipo.

Es la colaboración y coordinación de esfuerzos entre dos o más personas con el fin de lograr un objetivo común. Implica la combinación de habilidades, conocimientos y recursos individuales para alcanzar resultados que podrían ser más difíciles de lograr de manera individual. El trabajo en equipo es esencial en diversos entornos, como en empresas, organizaciones, proyectos y actividades grupales (Chiavenato, 2019).

El trabajo en equipo puede llevar a resultados más innovadores, eficientes y satisfactorios en comparación con el trabajo individual. Sin embargo, también puede presentar desafíos, como diferencias de opinión y coordinación. La gestión efectiva de estos desafíos es esencial para maximizar los beneficios del trabajo en equipo (Bernal & Sierra, 2008).



3.2.1.4. Control

El control en las actividades empresariales implica varios pasos fundamentales. Primero, se compara el rendimiento real con los planes establecidos inicialmente. Luego, se evalúan estos resultados y se formulan estrategias para mejorarlos en caso necesario. Se crean, asegurándose de que todos los trabajadores estén familiarizados con estos métodos de medición. analizar las variaciones en los resultados. En caso de ser necesario, se sugieren acciones correctivas dentro de un tiempo determinado y se informa de las interpretaciones a los responsables pertinentes. Finalmente. (Apac, 2017)

Se refiere a comparar los resultados obtenidos con la ejecución de las funciones anteriores, lo cual verifica que no haya desviaciones. En caso de detectar alguna desviación, es necesario establecer medidas correctivas. (Chacón & Olmedo, 2021)

Se entiende por control al proceso que asegura la correcta ejecución de las tareas dentro de una entidad. Su propósito es identificar deficiencias y, al mismo tiempo, corregirlas para mantener el curso adecuado hacia el logro de los objetivos organizacionales. (Injante, 2022)

El control contribuye a garantizar que los objetivos se alcancen dentro de los plazos establecidos y utilizando los recursos planificados. Además, se había planeado inicialmente. Esto permite tomar medidas correctivas oportunas para mantener el rumbo hacia el logro de las metas organizacionales. (Campaña, 2015)

Supervisión.

La supervisión es el proceso de observar, guiar y gestionar las actividades y el desempeño de individuos o equipos para garantizar y se mantengan los



estándares de calidad. El supervisor generalmente tiene la responsabilidad de proporcionar dirección, orientación y apoyo a los miembros del equipo, asegurándose de que estén trabajando de manera eficiente y efectiva. La supervisión implica la comunicación constante, la retroalimentación constructiva y la resolución de problemas para facilitar el logro de metas y el crecimiento profesional (Amaru, 2009).

La supervisión se centra en la dirección y el seguimiento del desempeño actual, mientras que la evaluación se concentra en la medición y la valoración del rendimiento y los resultados con el objetivo de tomar decisiones y mejoras informadas. El liderazgo, ya que permiten optimizar el rendimiento y la eficacia de individuos, equipos y procesos (Chiavenato, 2019).

Evaluación.

La evaluación es el proceso de analizar, medir y valorar el desempeño, los resultados o las características de un individuo, un equipo, un proyecto o un proceso. Se lleva a cabo para determinar qué tan bien se están alcanzando los objetivos y si se están cumpliendo los estándares preestablecidos (Apac, 2017).

Puede abarcar diversos aspectos, como la eficiencia, la calidad, el impacto y la efectividad. Las evaluaciones pueden ayudar a identificar áreas de mejora, (Bernal & Sierra, 2008).

3.2.2. Gestión empresarial

Está vinculada a las habilidades que debe tener un líder para organizar, controlar y dirigir una empresa, asegurando así que las operaciones se desarrollen de manera efectiva (Trigoso & Ayllon, 2020).

Es el proceso planteado con el fin de alcanzar sus metas. Este campo abarca diversas disciplinas y actividades que implican la toma de decisiones



estratégicas, la coordinación de personas y éxito y la sostenibilidad de una empresa o entidad. (Cárdenas, 2018)

Es un proceso integral que involucra administración eficiente de recursos y el control efectivo para y se distingue de la simple administración de empresas por su enfoque en la combinación de estrategia empresarial con la aplicación de tecnología e innovación. Este enfoque integrador para crecer y desarrollarse de manera sostenible. (Cruz, 2019)

Los administradores y líderes desempeñan pueden alcanzar su máximo potencial. La gestión empresarial se adapta continuamente a las cambiantes condiciones del mercado y a las necesidades de la organización para garantizar su prosperidad a largo plazo (Sigueñas, 2019).

La gestión empresarial es un campo amplio y multidisciplinario que se enfoca efectiva. No existe una única "teoría de la gestión empresarial", pero hay varias teorías y enfoques que han contribuido al desarrollo de esta disciplina (Ari, 2018).

Además, la gestión empresarial fomenta la innovación y la mejora continua, lo cual es esencial en un mundo donde la tecnología y las expectativas del consumidor están en constante evolución (Trigoso & Ayllon, 2020).

Finalmente, la gestión empresarial es vital. Asimismo, la gestión del talento humano es crucial para atraer, desarrollar y retener a empleados capacitados y motivados, quienes son el activo más valioso de la empresa, en base a esto las empresas pueden crear un entorno laboral positivo que favorezca el logro de sus metas y la creación de valor a largo plazo. (Cárdenas, 2018)

A continuación, se mencionan algunas de las teorías y enfoques más influyentes en la gestión empresarial:



1. **Teoría Clásica de la Administración:** Identificó catorce principios de la administración, como la unidad de mando y la jerarquía, que se consideran fundamentales en la gestión empresarial. (Apac, 2017)
2. **Teoría de la Administración Científica:** De la aplicación de métodos científicos. Taylor abogó por la estandarización de las tareas y la remuneración basada en el rendimiento. (Apac, 2017)
3. **Teoría de las Relaciones Humanas:** Esta teoría, desarrollada en la productividad y el desempeño organizacional. Argumenta que factores como la comunicación y el liderazgo afectan significativamente el rendimiento de los trabajadores. (Apac, 2017)
4. **Enfoque de Sistemas:** Esta perspectiva considera a las organizaciones como sistemas complejos y entrelazados, donde cada componente afecta a otros. La gestión de sistemas implica analizar y comprender las interconexiones entre los elementos de una organización para tomar decisiones informadas. (Apac, 2017)
5. **Enfoque de Calidad Total:** Popularizado por Deming y Juran, este enfoque se centra organización. Incluye conceptos como el control estadístico de procesos y la participación de los empleados en la toma de decisiones. (Apac, 2017)
6. **Teoría de la Contingencia:** Esta teoría sugiere que no existe un enfoque universalmente aplicable a la gestión empresarial, se enfoca en identificar la mejor forma de gestionar en función de las condiciones contingentes. (Apac, 2017)
7. **Teoría de la Estrategia Empresarial:** Esta teoría se centra en autores como Michael Porter han contribuido significativamente a esta área, desarrollando



modelos como las cinco fuerzas competitivas y las estrategias genéricas. (Apac, 2017)

8. Enfoque de Liderazgo Situacional: Adaptarse a la madurez y las necesidades de los seguidores. Se centra en la adaptación del liderazgo a las situaciones específicas. (Apac, 2017)

Estos son solo algunos ejemplos de las teorías y enfoques en el campo de la gestión empresarial. Es una disciplina en constante evolución, y las organizaciones suelen combinar elementos de varias teorías y enfoques para adaptarse a su contexto específico y alcanzar sus objetivos (Apac, 2017).

3.2.2.1. Liderazgo

Un líder es alguien que proporciona dirección, inspiración y orientación a los demás, fomenta el compromiso y la cooperación, y ayuda a las personas a alcanzar su máximo potencial. (Amaru, 2009)

El liderazgo implica más que simplemente tener una posición de autoridad. Puede surgir en diversas situaciones y contextos, y no siempre está ligado a un título o posición jerárquica. Algunas de las características clave del liderazgo son:

- **Visión y Orientación:** Los líderes suelen tener una visión clara de lo que quieren lograr y trabajan para transmitir esa visión a los demás.
- **Comunicación:** La habilidad de comunicarse de manera efectiva es esencial para transmitir ideas, instrucciones y motivación.
- **Inspiración:** Los líderes inspiran a otros a través de su ejemplo, pasión y determinación, fomentando el entusiasmo y el compromiso.
- **Motivación:** Los líderes motivan a las personas a dar lo mejor de sí mismas, reconociendo sus logros y proporcionando un ambiente enriquecedor.



- Empoderamiento: Los líderes permiten que los demás asuman responsabilidades y tomen decisiones, fomentando un sentido de autonomía y confianza.
- Habilidades Interpersonales: Los líderes deben construir relaciones efectivas, mostrar empatía y ser capaces de resolver conflictos.
- Adaptabilidad: Los líderes se adaptan a los cambios y desafíos, ajustando su enfoque según sea necesario.
- Desarrollo de Personas: Los líderes se preocupan por el crecimiento y desarrollo de sus seguidores, brindando oportunidades de aprendizaje y capacitación.

El liderazgo puede manifestarse en diferentes estilos, como el liderazgo autocrático, democrático, transformacional, situacional, entre otros. La capacidad de un líder para influir positivamente, motivar y guiar a otros es crucial para el éxito en muchas áreas, desde el ámbito empresarial y organizacional hasta el ámbito comunitario y personal (Chiavenato, 2019).

El liderazgo es de vital importancia en una amplia gama de contextos y entornos debido a sus impactos positivos en la productividad, la eficiencia, la cohesión y el logro de objetivos (Bernal & Sierra, 2008).

El liderazgo no solo es importante para el funcionamiento eficiente de las organizaciones y equipos, sino que también tiene un impacto significativo en el bienestar y el éxito de las personas involucradas. Los líderes efectivos son capaces de inspirar, guiar y empoderar a otros para que alcancen su máximo potencial y trabajen juntos hacia un objetivo común (Bailón et al., 2021).

Comunicación.



Es el proceso mediante el cual los líderes se comunican de manera efectiva con su equipo, subordinados u otros stakeholders para transmitir información, metas, valores, directrices y visiones. Esta forma de comunicación es esencial para guiar, influir y motivar a las personas bajo su liderazgo (Chiavenato, 2019).

La comunicación en el liderazgo es un componente crítico para dirigir y gestionar equipos con éxito, ya que permite establecer conexiones sólidas, alinear a las personas con los objetivos y crear un ambiente propicio para el crecimiento y el logro de metas (Bernal & Sierra, 2008).

Identificación de marca.

La identificación de marca desde el punto de vista del liderazgo se refiere a cómo los líderes pueden influir en la construcción, gestión y percepción de la marca. Los líderes definen la identidad y los valores de la marca, así como en relación con su audiencia (Trigoso & Ayllon, 2020).

Organización. Los líderes desempeñan un papel fundamental en la creación de una identidad de marca sólida, auténtica y coherente que resuene con los empleados y el público en general (Chiavenato, 2019).

Promoción.

La promoción desde el punto de vista del liderazgo se refiere a la acción de elevar y destacar a individuos dentro de una organización con el propósito de reconocer sus logros, fomentar su desarrollo profesional y motivar a otros miembros del equipo. En el contexto del liderazgo, la promoción no se limita únicamente a ascensos en la jerarquía, sino que también implica el reconocimiento y la valoración de los talentos y contribuciones individuales (Bernal & Sierra, 2008).



La promoción desde el punto de vista del liderazgo no solo implica avanzar en la carrera de los individuos, sino también construir un entorno de trabajo donde el reconocimiento y el desarrollo son fundamentales. Esto contribuye a la motivación, la lealtad y el éxito general de la organización y su equipo (Trigoso & Ayllon, 2020).

Manejo de conflictos.

Dentro de un equipo u organización. Los conflictos son inevitables en cualquier entorno de trabajo, pero cómo se gestionan puede tener finales (Chiavenato, 2019).

El manejo de conflictos implica los líderes que pueden gestionar los conflictos de manera eficaz no solo contribuyen a un ambiente de trabajo más saludable, sino que también fortalecen la cohesión del equipo y la productividad general (Bernal & Sierra, 2008).

3.2.2.2. Toma de decisiones

Es un proceso mediante el cual se elige alternativas de acción, basándose en criterios definidos, con el fin de alcanzar uno o más objetivos específicos. Este proceso es fundamental en la gestión empresarial y en cualquier contexto donde se requiera resolver problemas, aprovechar oportunidades o enfrentar desafíos. (Anchundia et al., 2020)

Se trata de un proceso racional y perceptual que involucra evaluar diversas alternativas disponibles y seleccionar la más adecuada para resolver una situación o problema específico. Este proceso implica considerar diferentes criterios, información relevante y posibles consecuencias antes de llegar a una decisión final. Es crucial para la dirección estratégica de una organización. (Chiavenato, 2019)



Este proceso juega un papel crucial en los resultados y la eficacia de las empresas. A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversos métodos innovadores para evaluar y mejorar este proceso, especialmente en condiciones donde existen elementos subjetivos y racionales que pueden influir en las decisiones. Estos métodos incluyen técnicas como el análisis multicriterio, modelos de toma de decisiones bajo incertidumbre y métodos de optimización, entre otros. La capacidad de manejar y evaluar adecuadamente estos factores subjetivos y racionales es esencial para tomar decisiones efectivas que contribuyan al éxito y la competitividad de las organizaciones. (Blanco et al., 2020)

Es crucial para las empresas debido a varios factores importantes. En primer lugar, las decisiones estratégicas afectan directamente el rumbo a medio y la adaptación al entorno competitivo. (Bernal & Sierra, 2008).

En este proceso, los directivos y líderes deben considerar múltiples factores, tanto internos como externos. Internamente, deben evaluar los recursos disponibles, las capacidades organizacionales, y la estructura y cultura empresarial. Externamente, deben analizar el entorno competitivo, regulaciones gubernamentales, entre otros aspectos. (Blanco et al., 2020)

Esto implica evaluar diferentes alternativas de acción y seleccionar aquella que mejor se alinee con los objetivos y la visión. Es un proceso que requiere un análisis profundo, una evaluación cuidadosa de riesgos y oportunidades, y la participación de múltiples partes interesadas dentro de la organización. (Chiavenato, 2019)

Además, estas decisiones tienen repercusiones a largo plazo en la competitividad y el éxito general de la empresa. Por lo tanto, es esencial que los



líderes empresariales desarrollen habilidades y metodologías adecuadas para asegurar que sus decisiones sean informadas y efectivas. (León & González, 2020)

Diarias es una tarea recurrente y fundamental para los gerentes y líderes dentro de una organización. Este proceso implica evaluar diferentes opciones y seleccionar la más adecuada para resolver problemas específicos o para llevar a cabo actividades operativas de manera eficiente. (Blanco et al., 2020)

La complejidad asociada con esta tarea radica en varios aspectos. En primer lugar, los gerentes deben enfrentarse a decisiones que pueden tener impactos inmediatos en la operación diaria de la empresa, así como en los resultados a corto plazo. Esto implica considerar múltiples variables, como los recursos disponibles, los tiempos de ejecución, los costos involucrados y stakeholders. (Anchundia et al., 2020)

Además, las decisiones operativas a menudo están interrelacionadas entre sí y con las decisiones estratégicas más amplias de la organización. Por lo tanto, los gerentes deben asegurarse de que sus decisiones diarias estén alineadas. (León & González, 2020)

Para abordar estas decisiones de manera efectiva, los gerentes suelen emplear técnicas como el análisis de costo-beneficio, la evaluación de riesgos, el uso de datos y métricas clave, y la consulta con equipos multidisciplinarios o expertos dentro de la organización. Estas herramientas y enfoques ayudan a garantizar que se elija la mejor opción posible entre las alternativas disponibles, optimizando así el rendimiento operativo y contribuyendo al éxito general de la empresa. (Blanco et al., 2020)

Estrategia de ventas.



La estrategia de ventas una organización. Implica la planificación y ejecución de acciones específicas para maximizar. La estrategia de ventas influye en cómo se abordan y toman decisiones en varios aspectos del negocio (Trigoso & Ayllon, 2020).

La estrategia de ventas desempeña un papel integral en la toma de decisiones en múltiples áreas de una organización. Influye en cómo se abordan las necesidades del mercado, cómo se interactúa con los clientes y cómo se logran los objetivos financieros (Anchundia et al., 2020).

Metodología.

La metodología en la toma de decisiones se refiere a enfoques sistemáticos y estructurados que se utilizan para tomar decisiones informadas y eficaces. Estas metodologías proporcionan un marco de trabajo que ayuda a reducir la influencia de la intuición y los prejuicios, y a considerar de manera más completa los factores relevantes antes de llegar a una elección (Blanco et al., 2020).

Cada metodología tiene sus ventajas y desventajas según la situación y el contexto. En muchos casos, una combinación de varias metodologías puede ser útil para abordar diferentes aspectos de una decisión compleja (Anchundia et al., 2020).

Habilidad.

La habilidad en la opciones, considerar información relevante y tomar elecciones informadas y efectivas. Es una habilidad crucial en la vida personal y profesional, ya que nuestras decisiones afectan directamente nuestros resultados y logros (Chiavenato, 2019).

La habilidad en la toma de decisiones se puede mejorar con la práctica y la experiencia. Aprender de las decisiones pasadas, buscar retroalimentación y



utilizar diferentes enfoques y metodologías puede contribuir a tomar decisiones más informadas y efectivas (Bernal & Sierra, 2008).

Cumplimiento de metas.

Es un aspecto importante, las decisiones que tomamos tienen el propósito de ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos y metas, ya sean personales o profesionales (Bernal & Sierra, 2008).

La toma de decisiones efectiva implica considerar cómo cada elección contribuye al cumplimiento de tus metas y objetivos. Al ser consciente de cómo las decisiones afectan tus resultados y mantener tus metas en mente, puedes tomar decisiones más alineadas con tus aspiraciones y aumentar tus posibilidades de éxito (Chiavenato, 2019).

3.2.2.3. Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional se centra en la respuesta adaptativa de las empresas frente al cambio. Este proceso implica modificar creencias, actitudes, valores y la propia estructura organizacional para que la institución pueda ajustarse de manera efectiva a las diversas condiciones y demandas de su entorno. Esta adaptación es crucial para que las organizaciones puedan mantener su relevancia y competitividad en un contexto dinámico y en constante evolución. (Chiavenato, 2019)

El desarrollo organizacional no se limita simplemente a ajustar las estructuras y procesos internos de una empresa. También implica impulsar un cambio cultural dentro de la organización, fomentando valores y comportamientos que promuevan la flexibilidad, la innovación y la capacidad de respuesta rápida a los cambios externos. Puede incluir nuevas prácticas de



gestión, la mejora de la comunicación interna, la capacitación y el desarrollo del talento humano, entre otras iniciativas. (Gutiérrez, 2021)

Es un enfoque estratégico que transformaciones en su entorno. Al modificar tanto aspectos estructurales como culturales, las organizaciones pueden fortalecer su capacidad para enfrentar desafíos emergentes y aprovechar oportunidades futuras de manera efectiva. (Carreño, 2020).

Además, el desarrollo organizacional busca crear un ambiente mejora constante. Esto se logra a través de procesos de cambio planificados y sistemáticos, que involucran a compromiso de todos los miembros son fundamentales para el éxito del desarrollo organizacional, ya que aseguran que las modificaciones implementadas sean aceptadas y adoptadas de manera efectiva. (Guarnizo et al., 2021)

Elementos de gestión.

Los "elementos de gestión" se refieren a los componentes fundamentales y las áreas clave que conforman el proceso de administración o gestión de una organización, proyecto o actividad. Estos elementos proporcionan la estructura y el mejora continua en diversos contextos (Blanco et al., 2020).

Herramienta de desarrollo.

Una "herramienta de desarrollo" se refiere a un software, recurso o conjunto de utilidades que se utilizan para facilitar y agilizar el proceso de creación, diseño, programación y prueba de aplicaciones, software, sitios web u otras soluciones tecnológicas. Estas herramientas están diseñadas para ayudar a los desarrolladores a trabajar de manera más eficiente, a reducir errores y a mejorar la productividad en el ciclo de desarrollo (Guarnizo et al., 2021).



Las herramientas de desarrollo juegan un papel crucial en la industria tecnológica, ya que permiten a los desarrolladores trabajar de manera más eficiente, colaborativa y con mayor calidad en la creación de soluciones tecnológicas (Chiavenato, 2019).

3.3. MARCO CONCEPTUAL

Condiciones de trabajo: a los empleados les importa su entorno laboral, ya que este contribuye a su bienestar personal y facilita el desempeño de sus tareas dentro de la organización (Cordero & Silva, 2020).

Factores higiénicos: también conocidos como factores ergonómicos, se refieren a las condiciones del entorno de trabajo (Flores, 2023).

Factores motivacionales: son aquellos que están vinculados con la propia tarea, como la autonomía, el reconocimiento, los logros, entre otros. (Flores, 2023).

Satisfacción laboral: se refiere al sentimiento que experimenta el trabajador al cumplir o alcanzar una meta u objetivo laboral. En otras palabras, la satisfacción es el resultado de un esfuerzo o ensayo en el ámbito laboral (H. Flores, 2022).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa del proceso administrativo con la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- HE1. Existe relación significativa entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.
- HE2. Existe relación significativa entre la organización y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.
- HE3. Existe relación significativa entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.
- HE4. Existe relación significativa entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

4.3. VARIABLES

V1. Proceso administrativo.

V2. Gestión empresarial.

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Proceso Administrativo	Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Objetivos• Políticas• Procedimientos• Disposición de actividades	Ordinal
	Organización	<ul style="list-style-type: none">• División del trabajo• Responsabilidades	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Motivación• Liderazgo• Comunicación	
	Control	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo• Supervisión• Evaluación• Comunicación	
V2: Gestión empresarial.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de marca• Promoción• Manejo de conflictos• Estrategia de ventas	Ordinal
	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Metodología• Habilidad• Cumplimiento de metas	
	Desarrollo organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Elementos de gestión• Herramienta de desarrollo	

Nota: Diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa.

El estudio es cuantitativo, debido a que través de la recolección de datos se efectuó una descripción de las características del proceso administrativo y de la gestión empresarial, así como su relación en los comerciantes del mercado. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

5.2. MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN

Método hipotético deductivo.

De acuerdo con Bernal (2006), "La estrategia perspicaz especulativa engloba un procedimiento que se basa en ciertas declaraciones como especulaciones e intenta refutar o distorsionar dichas especulaciones, derivando de estas metas que deberían confrontar las realidades presentes". (página 56.)

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Básica.

La investigación es de tipo básico, ya que su principal objetivo es ampliar el conocimiento. (Tamayo y Tamayo, 2022).



5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional.

La investigación básica incluye tareas experimentales o teóricas que se llevan a cabo principalmente con el objetivo de obtener nuevos conocimientos sobre los principios de fenómenos y hechos perceptibles, sin tener en cuenta una aplicación o uso particular. (Alterramma, 2020)

Es por ello que el presente trabajo es básico dado a su enfoque para establecer la relación de las variables en los comerciantes.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental.

Se adopto un diseño no experimental, ya que se observo los fenómenos tal como ocurren, sin intervención ninguna en su evaluación. Así mismo, transversal, ya que se recolectaron datos en un momento único para realizar una descripción de las variables y analizar su asociación en ese momento determinado. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

La población está conformada por los 2854 comerciantes que trabajan en el mercado.

5.6.2. Muestra

La muestra utilizada con el fin de recolectar datos fue calculada utilizando la fórmula, la cual se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z: valor de z 1.96



p: proporción 0.50

q: proporción 0.50

e: error 0.05 (5%)

N: 2854

$$n = \frac{1.96^2 * 2854 * 0.5 * 0.5}{e^2 * (2854 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 339$$

La muestra se encontrará conformada, entonces por 339 comerciantes que laboran en el mercado.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

5.7.1. Técnica

Para la investigación se usó la encuesta, la cual permitió obtener información sobre la relación entre las variables en el contexto de los comerciantes.

5.7.2. Instrumento

Como instrumento para la medición de la gestión administrativa, se utilizó el instrumento desarrollado por Llanos, Sergio (2022) en su investigación y para la gestión empresarial se utilizó el cuestionario diseñado por Gutiérrez, Katherine (2021) en su investigación. En ambos casos el cuestionario se basa en una escala de Likert.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:



Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	12
,913	10

Nota: Diseño propio.

Interpretación:

Un Alfa de Cronbach de 0.947 para la herramienta de Proceso administrativo, que consta de 12 elementos, señala una confiabilidad elevada. Esto indica que los componentes del instrumento mantienen una correlación adecuada entre ellos, ofreciendo una evaluación consistente y confiable de la educación financiera.

El software de Administración de empresas posee un Alfa de Cronbach de 0.913, que es incluso superior al de Educación Financiera, y consta de 9 elementos. Este valor elevado señala una magnífica consistencia interna, lo que implica que los componentes del instrumento están profundamente interconectados y ofrecen una evaluación confiable de la inclusión financiera.

Los dos instrumentos exhiben una gran confiabilidad de acuerdo a sus correspondientes valores de Alfa de Cronbach. Esto implica que los cuestionarios o las escalas empleadas para evaluar la educación y la inclusión financiera en esta investigación son coherentes y confiables, ofreciendo un fundamento firme para cualquier análisis futuro o conclusiones derivadas de sus hallazgos.

5.8.2. Validez

Es el grado en que un instrumento realmente mide una variable específica. Este aspecto debe ser validado por expertos en el campo respectivo. Estos



expertos expresarán sus observaciones, las cuales deberán ser consideradas y corregidas para asegurar la validez del instrumento. (Arias, 2019)

Valderrama (2020) menciona que un grupo de expertos en un área específica es responsable de validar los instrumentos, haciendo correcciones para asegurar que la investigación sea coherente, tenga sentido y esté alineada con los indicadores pertinentes.

Ambos instrumentos han sido validados, en sus investigaciones donde han sido valorados por expertos.

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Después de aplicar el instrumento de la encuesta, el proceso de análisis implica una serie de pasos detallados para garantizar la precisión y la validez de los datos recopilados. Inicialmente, los datos obtenidos se organizan y clasifican utilizando software especializado como Excel y SPSS versión 25. Estos programas permiten manejar grandes volúmenes de datos de manera eficiente y garantizar que la información esté correctamente estructurada según las variables específicas de la investigación.

Una vez organizados, los datos se someten a un análisis estadístico detallado. Este análisis tiene como objetivo principal verificar la hipótesis formulada al inicio de la investigación. Utilizando técnicas estadísticas adecuadas, se examina. Este proceso no solo implica la aplicación de pruebas estadísticas estándar, sino también la interpretación de los resultados obtenidos para extraer conclusiones relevantes.

El análisis estadístico proporciona una base sólida para evaluar la validez de las hipótesis y para formular recomendaciones basadas en evidencia para la investigación. Además, permite identificar patrones, tendencias.



5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Con el propósito de identificar la relación y asociación entre las variables de estudio, se empleó la correlación de Rho de Spearman como estadístico de contraste.

Esta prueba se emplea para determinar si existe dependencia o relación significativa entre las variables en estudio, especialmente en casos donde las variables son categóricas o nominales.

Ambos métodos estadísticos permiten validar las relaciones entre variables de manera rigurosa, proporcionando evidencia estadística para respaldar las conclusiones.

5.10.1. Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa del proceso administrativo con la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

H_1 : Existe relación significativa del proceso administrativo con la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.



Tabla 3

Cálculo de Chi cuadrado de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	280,111 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	247,296	4	,000
Asociación lineal por lineal	195,573	1	,000
N de casos válidos	339		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

Nota: Tomado de SPSS v.26. La relación es significativa en el nivel 0,01.

Al examinar las frecuencias observadas y esperadas, se evidencia una significativa desviación de las expectativas teóricas, respaldando la necesidad de explorar la asociación entre estas dos variables. La prueba de chi-cuadrado confirma de manera contundente la existencia de una relación significativa, con un valor calculado de 280.111, muy por encima del valor crítico de 9.487. El p-valor extremadamente bajo ($p < 0.05$) refuerza indicando que la asociación observada no es atribuible al azar.

En consecuencia, este análisis sugiere que mejorar las prácticas administrativas podría tener un impacto positivo en la gestión empresarial de los comerciantes del mercado.

5.10.2. Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.



H_1 : Existe relación significativa entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

Tabla 4

Chi cuadrado para hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	214,350 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	221,6766	4	,000
Asociación lineal por lineal	183,495	1	,000
N de casos válidos	339		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 13.

Nota: Tomado de SPSS v.26. La relación es significativa en el nivel 0,01.

El análisis de la tabla cruzada para la hipótesis evaluada, arroja resultados significativos. La prueba de chi-cuadrado revela un valor calculado considerablemente mayor que el valor crítico (214.350 frente a 9.487), y un p-value extremadamente bajo ($p = 0.000$), lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula. Estos resultados sugieren una relación estadísticamente, se observa que la mayoría de los comerciantes con baja planificación también presentan una gestión empresarial baja, mientras que aquellos con planificación regular tienden a tener una gestión empresarial también clasificada como regular. Estas asociaciones son respaldadas por una clara desviación entre las frecuencias observadas y esperadas.

Estos hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas, destacando la relevancia de la planificación en la gestión empresarial de los comerciantes en el mercado. La evidencia estadística respalda la idea de que mejorar las prácticas de planificación podría ser fundamental para optimizar las operaciones comerciales en San José de Juliaca. Este análisis proporciona una base sólida para la implementación de estrategias que fomenten la planificación efectiva entre los comerciantes, contribuyendo así a mejorar la gestión empresarial en este contexto específico.

5.10.3. Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

H_1 : Existe relación significativa entre la organización y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

Tabla 5

Chi cuadrado para hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,275 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	139,122	4	,000
Asociación lineal por lineal	120,514	1	,000
N de casos válidos	339		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Nota: Tomado de SPSS v.26. La relación es significativa en el nivel 0,01.



El análisis de la tabla cruzada para la hipótesis específica 2, revela resultados estadísticamente significativos. La hipótesis nula (H_0) que se plantea es rechazada en favor de la hipótesis alternativa (H_1). La prueba de chi-cuadrado arroja un valor calculado de 129.275, considerablemente superior al valor crítico de 9.487, respaldando la significancia estadística de la relación. Este hallazgo implica que la organización está estrechamente vinculada con la gestión empresarial de los comerciantes en el mercado analizado.

Examinando la tabla, se observa que la mayoría de los comerciantes con baja organización también presentan una gestión empresarial baja. Por otro lado, aquellos con organización regular tienden a tener una gestión empresarial clasificada como regular. La desviación entre las frecuencias observadas y esperadas refuerza aún más la robustez de esta asociación.

En términos prácticos, se subraya la importancia de la organización para una gestión empresarial efectiva en el contexto específico del mercado. Estrategias que fomenten la mejora en las prácticas organizativas podrían contribuir significativamente a potenciar la gestión empresarial de los comerciantes en este entorno comercial. Este análisis proporciona una base sólida para la implementación de intervenciones específicas destinadas a fortalecer la organización y, por ende, mejorar la gestión empresarial en este mercado.

5.10.4. Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

H_1 : Existe relación significativa entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.



Tabla 6

Chi cuadrado para hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	180,075 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	185,831	4	,000
Asociación lineal por lineal	155,018	1	,000
N de casos válidos	339		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Nota: Tomado de SPSS v.26. La relación es significativa en el nivel 0,01.

El análisis de la tabla cruzada para la hipótesis específica 3, revela resultados estadísticamente significativos. La hipótesis nula, que se plantea es rechazada en favor de la hipótesis alternativa. La prueba de chi-cuadrado muestra un valor calculado sustancialmente superior al valor crítico (180.075 frente a 9.487), y un p-value extraordinariamente bajo ($p = 0.000$), indicando una asociación significativa entre ambas variables.

Examinando la tabla, se destaca que la mayoría de los comerciantes con baja dirección también exhiben una gestión empresarial baja. Asimismo, aquellos con dirección regular tienden a tener una gestión empresarial clasificada como regular. La desviación marcada entre las frecuencias observadas y esperadas refuerza la robustez de esta asociación.

Estos resultados enfatizan la importancia de la dirección para una gestión empresarial efectiva en el mercado. Estrategias que fomenten prácticas de



dirección mejoradas podrían tener un impacto significativo en la mejora de la gestión empresarial en este contexto comercial específico. Este análisis proporciona una base sólida para la implementación de intervenciones dirigidas a fortalecer la dirección y, por ende, mejorar la gestión empresarial en este mercado.

5.10.5. Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

H_1 : Existe relación significativa entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.

Tabla 7

Chi cuadrado para hipótesis específica 4

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	126,503 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	141,129	4	,000
Asociación lineal por lineal	116,864	1	,000
N de casos válidos	339		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

Nota: Tomado de SPSS v.26. La relación es significativa en el nivel 0,01.

El análisis de la tabla cruzada para la hipótesis específica 4, revela resultados estadísticamente significativos. La hipótesis nula, que se plantea, es rechazada en favor de la hipótesis alternativa. La prueba de chi-cuadrado exhibe



un valor calculado de 126.503, considerablemente superior al valor crítico de 9.487, respaldando la existencia de una asociación significativa, además, el p-value extraordinariamente bajo refuerza la relación.

Examinando la tabla, se destaca que la mayoría de los comerciantes con bajo control también presentan una gestión empresarial baja. En contraste, aquellos con control regular tienden a tener una gestión empresarial clasificada como regular. La marcada desviación entre las frecuencias observadas y esperadas fortalece aún más la validez de esta asociación.

Desde una perspectiva práctica, estos resultados subrayan la importancia del control para una gestión empresarial efectiva en el mercado. Estrategias que fomenten prácticas de control mejoradas podrían tener un impacto considerable en la mejora de la gestión empresarial en este contexto comercial específico. Este análisis proporciona una base sólida para la implementación de intervenciones dirigidas a fortalecer el control y, por ende, mejorar la gestión empresarial en este mercado.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para proceder a efectuar una prueba de relación, es crucial evaluar si la puntuación de las variables presenta características de una distribución normal. Para tal fin el test de Kolmogorov-Smirnov fue utilizado, la normalidad de los datos es un supuesto fundamental para muchas pruebas estadísticas, y evaluar esta característica permite seleccionar los métodos de análisis más apropiados. Si las puntuaciones no siguen una distribución normal, se pueden considerar alternativas no paramétricas, como la correlación de Rho de Spearman, que no requiere normalidad en los datos. Por lo tanto, el test mencionado es una etapa crítica para asegurar la validez de los análisis subsiguientes en la investigación.

Tabla 8

Test de normalidad

Variables	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso administrativo	,104	339	,000
Planificación	,113	339	,000
Organización	,173	339	,000



Dirección	,144	339	,000
Control	,181	339	,000
Gestión empresarial	,076	339	,000

La tabla 8 muestra los para las variables relacionadas en el estudio. Los hallazgos muestran que ninguna de las variables analizadas presenta una distribución normal, dado que la "Sig". (significancia) no supera el valor de 0.05. Esto implica que los datos de estas variables no se reparten de manera normal y, para determinar el nivel y tipo de relación entre ellas, se emplea el Rho de Spearman.

6.1.1. Objetivo general

Tabla 9

Relación entre Proceso administrativo y Gestión empresarial

Rho de Spearman		Gestión empresarial
Proceso administrativo	Coeficiente de correlación	,851**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	339

La tabla 9 muestra la asociación, utilizando el coeficiente de Spearman. Los datos revelan una correspondencia significativa y positiva, con un coeficiente de 0.851. El valor de significancia bilateral, registrado como 0.000, indica que esta asociación es significativa con una confianza del 99%.

En términos prácticos, esta correlación sugiere que a medida que mejora la aplicación del proceso administrativo entre los comerciantes, también se observa una mejora correspondiente en la gestión empresarial. Esta asociación

positiva puede ser crucial para comprender la interrelación entre estos dos aspectos cruciales en el contexto del mercado.

6.1.2. Objetivo específico 1

Tabla 10

Relación entre Planificación y Gestión empresarial

Rho de Spearman		Gestión empresarial
Planificación	Coeficiente de correlación	,792**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	339

La Tabla 10 muestra la asociación, utilizando el coeficiente de Spearman. Los datos revelan una correspondencia significativa y positiva, con un coeficiente de 0.792. El valor de significancia bilateral, registrado como 0.000, indica que esta correspondencia es significativa con una confianza del 99%.

Esto sugiere que a medida que mejora el nivel de planificación entre los comerciantes, también se observa una mejora correspondiente en la gestión empresarial. Esta asociación positiva subraya la importancia de implementar estrategias y prácticas de planificación efectivas para impulsar un rendimiento empresarial más exitoso en el contexto del mercado.

6.1.3. Objetivo específico 2

Tabla 11

Relación entre Organización y Gestión empresarial

Rho de Spearman		Gestión empresarial
Conocimiento de servicios financieros	Coeficiente de correlación	,777**
	Sig. (bilateral)	,000

En la Tabla 11 muestra la asociación, utilizando el coeficiente de Spearman. Los datos revelan una con un coeficiente de 0.777. El valor de significancia bilateral, registrado como 0.000, indica que esta relación es significativa con una confianza del 99%.

Este hallazgo sugiere que a medida que mejora el nivel de organización entre los comerciantes, también se observa una mejora correspondiente en la gestión empresarial. La asociación positiva entre ambas variables respalda la importancia de establecer estructuras organizativas sólidas y eficientes para impulsar un rendimiento empresarial exitoso en el contexto del mercado.

6.1.4. Objetivo específico 3

Tabla 12

Relación entre Dirección y Gestión empresarial

Rho de Spearman		Gestión empresarial
	Coeficiente de correlación	,796**
Conducta financiera	Sig. (bilateral)	,000
	N	339

La Tabla 12 muestra la asociación, utilizando el coeficiente de Spearman. Los datos revelan una correspondencia significativa y positiva con un coeficiente de 0.796. El valor de significancia bilateral, registrado como 0.000, indica que esta asociación es significativa con una confianza del 99%.

Esto sugiere que a medida que mejora el nivel de dirección entre los comerciantes, también se observa una mejora correspondiente en la gestión



empresarial. La asociación positiva entre ambas variables resalta la importancia de tener estrategias de dirección efectivas para impulsar un rendimiento empresarial más exitoso en el contexto del mercado.

6.1.5. Objetivo específico 4

Tabla 13

Relación entre Control y Gestión empresarial

Rho de Spearman		Gestión empresarial
	Coeficiente de correlación	,767**
Toma de decisiones	Sig. (bilateral)	,000
	N	339

La Tabla 13 presenta la asociación, utilizando el coeficiente de Spearman. Los datos revelan una correspondencia significativa y positiva con un coeficiente de 0.767. El valor de significancia bilateral, registrado como 0.000, indica que esta asociación es significativa con una confianza del 99%.

Este hallazgo sugiere que a medida que mejora el nivel de control entre los comerciantes, también se observa una mejora correspondiente en la gestión empresarial. La asociación positiva entre ambas variables destaca la importancia de implementar prácticas de control efectivas para impulsar un rendimiento empresarial más exitoso en el contexto del mercado San José de Juliaca.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación ha explorado la relación entre proceso administrativo y gestión empresarial en los comerciantes, respaldándose en un análisis detallado de datos y cifras recopilados durante la ejecución del estudio.



En términos de la relación, se encontró una correlación positiva y altamente significativa (Rho de Spearman = 0.851, $p = 0.000$). Los datos mostraron que la mejora en el proceso administrativo estaba asociada positivamente con una gestión empresarial más efectiva. La tabla cruzada reveló patrones notables, destacando que aquellos comerciantes con un proceso administrativo clasificado como "Bajo" también presentaban una gestión empresarial "Baja" en la mayoría de los casos (51.92%).

Al enfocarse en la asociación entre la planificación y gestión empresarial, se identificó un Rho de Spearman = 0.792 y $p = 0.000$. El análisis de la tabla cruzada evidenció que la mayoría de los comerciantes con baja planificación también presentaban una gestión empresarial baja (49.26%). Además, la prueba de chi-cuadrado respaldó de manera sólida la relación significativa (valor calculado = 214.350, $p = 0.000$).

En cuanto a la relación entre organización y gestión empresarial, se observó un Rho de Spearman = 0.777 y $p = 0.000$. La mayoría de los comerciantes con baja organización también presentaban una gestión empresarial baja (51.33%). La prueba de chi-cuadrado confirmó de manera robusta la asociación significativa (valor calculado = 129.275, $p = 0.000$).

Al explorar la asociación entre dirección y gestión empresarial, se evidenció una correspondencia positiva y altamente significativa (Rho de Spearman = 0.796, $p = 0.000$). La tabla cruzada reveló que la mayoría de los comerciantes con baja dirección también presentaban una gestión empresarial baja (52.51%). La prueba de chi-cuadrado respaldó de manera significativa la relación (valor calculado = 180.075, $p = 0.000$).



En cuanto a la asociación entre control y gestión empresarial, se observó un Rho de Spearman = 0.767 y $p = 0.000$). La mayoría de los comerciantes con bajo control también presentaban una gestión empresarial baja (53.69%). La prueba de chi-cuadrado confirmó de manera significativa la relación (valor calculado = 126.503, $p = 0.000$).

En la comparación general de los resultados, se destaca la consistencia de las relaciones significativas entre cada componente del proceso administrativo y la gestión empresarial. La mejora en áreas como la planificación, organización, dirección y control se correlaciona positivamente con una gestión empresarial más efectiva. En resumen, fortalecer las prácticas administrativas podría ser crucial para optimizar la gestión empresarial.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En base a los resultados del análisis de correlación entre proceso administrativo y gestión empresarial, se puede concluir que existe una relación positiva y significativa. El coeficiente de 0.851, respaldado por un valor de p (Sig.) igual a 0.000, el nivel del proceso administrativo, la gestión empresarial.
- SEGUNDA:** Con base al objetivo específico 1, se puede concluir que existe una asociación positiva y significativa. El coeficiente de 0.792, respaldado por un valor de p (Sig.) igual a 0.000, a planificación, la gestión empresarial.
- TERCERA:** En base al objetivo específico 2, se puede concluir que existe una asociación positiva y significativa. El coeficiente de 0.777, respaldado por un valor de p (Sig.) igual a 0.000, la organización, la gestión empresarial.
- CUARTA:** Basándose en el objetivo específico 3, se puede concluir que existe una asociación positiva y significativa. El coeficiente de 0.796, respaldado por un valor de p (Sig.) igual a 0.000, la dirección, la gestión empresarial.
- QUINTA:** Tomando en consideración el objetivo específico 4, se puede concluir que existe una asociación positiva y significativa. El coeficiente de 0.767, respaldado por un valor de p (Sig.) igual a 0.000, el control, la gestión empresarial.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la autoridad del mercado San José de Juliaca implementar programas de capacitación y desarrollo que fortalezcan las habilidades en la aplicación de procesos administrativos. Además, se sugiere fomentar prácticas administrativas más eficientes y sistemáticas entre los comerciantes, lo que podría contribuir significativamente a una gestión empresarial más efectiva.

SEGUNDA: Se recomienda a la autoridad del mercado San José enfocarse en el diseño e implementación de estrategias de planificación empresarial. Se sugiere proporcionar recursos y apoyo para que los comerciantes puedan desarrollar planes de acción sólidos, estableciendo metas claras y procesos de seguimiento que promuevan una gestión empresarial más eficiente y exitosa.

TERCERA: Se recomienda a la autoridad del mercado San José de Juliaca implementar medidas que fortalezcan las estructuras organizativas de los comerciantes. Gestión organizativa, el establecimiento de roles y responsabilidades claros, y la promoción de prácticas que mejoren la eficiencia operativa, contribuyendo así a una gestión empresarial más efectiva.

CUARTA: Se recomienda a la autoridad del mercado San José desarrollar programas de capacitación en liderazgo. Fomentar habilidades de liderazgo efectivas puede tener un impacto positivo en la toma de decisiones y en la gestión global de los negocios, contribuyendo al éxito empresarial.



QUINTA: Se recomienda a la autoridad del mercado San José de Juliaca implementar prácticas de control más efectivas entre los comerciantes. Esto podría incluir la adopción de sistemas de seguimiento y evaluación, así como la implementación de mecanismos que permitan a los comerciantes tener un mayor control sobre sus operaciones, facilitando así una gestión empresarial más eficiente y exitosa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82–95.
<https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Aguirre, F. (2022). *Procrastinación y estrés laboral en trabajadores de una institución educativa, contexto Covid-19, Lima, 2021* [Universidad Femenina del Sagrado Corazón].
<https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/952>
- Amaru, A. (2019). *Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo* (1st ed.). Pearson Educación.
- Anchundia, A., Vargas, A., & López, S. (2020). *Diseño de un sistema de evaluación de proveedores* [Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52641>
- Apac, J. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las Micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2374>
- Ari, M. (2018). *Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la Ciudad de Juliaca 2017* [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1175>
- Arias, F. (2019). *Cómo hacer Tesis Doctorales y Trabajos de Grado: Investigación Científica y Tecnológica* (1st ed.). Editorial Episteme.
- Bailón, A., Luciano, M., & Valverde, R. (2021). *Procesos administrativo y la gestión empresarial en la ferretería "Bailón" puente Piedra–Lima 2019*



[Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7316>

Batista, N., & Estupiñán, J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*. Infinite Study.

Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (1st ed.). Editorial Shalom.

Bernal, C., & Sierra, H. (2018). *Proceso Administrativo: para las organizaciones del siglo XXI* (1st ed.). Pearson Educación S.A.

Berrios, S. (2019). *Gestión empresarial y su relación en la productividad de las MYPES urbanización IV Etapa Perú–San Martín Porres, Año 2019*
[Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83261>

Blanco, F., León, E., & Acosta, A. (2020). Toma de decisiones estratégicas en entornos inciertos. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 30, 79–96.

Briones, W., Guanín, E., Morales, F., & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1–14.

Calla, M. (2017). *Efectos que ocasiona el planeamiento estratégico en la rentabilidad financiera contable y la gestión de intermediación laboral de las cooperativas de trabajo y fomento del empleo en la Región Arequipa, año 2016*. [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5794>

Campaña, L. (2015). *La gestión empresarial y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso del cantón Sigchos*.



[Universidad Técnica de Ambato].

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17216>

Cano, I. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (1st ed.). Editorial Editex.

Cárdenas, K. (2018). *Proceso administrativo y los instrumentos de gestión empresarial de la Asociación Orquestas Infantiles y Juveniles del Perú, Miraflores, 2018* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24854>

Carreño, O. (2020). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa de limones peruanos SRL en la ciudad de Piura 2018* [Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7315>

Castillo, J. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3127>

Chacón, J., & Olmedo, K. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de las microempresas agrícolas productoras de baby banano del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020* [Tesis de Pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi].
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7379>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7th ed.). McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.



- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Chira, I., & Suaquita, F. (2020). *La gestión empresarial y la rentabilidad en la Empresa Faket Sport Juliaca 2019* [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana Unión]. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/4106>
- Cordero, L., & Silva, B. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019* [Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3807>
- Cruz, M. (2019). *El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache–San Martín, 2019* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17967>
- Espín, M., & Macías, X. (2022). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la asociación de comerciantes minorista, Cotopaxi del cantón La Maná año 2022* [Tesis de Pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9110>
- Espinoza, G. (2019). *La procrastinación laboral y el compromiso organizacional en la empresa Saga Falabella, ica-2018* [Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/4478>
- Flores, H. (2022). *La motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021* [Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2270>



- Flores, Y., & Rojas, D. (2019). *Control interno y la gestión administrativa en la oficina de administración de la Red de Salud San Román–Juliaca, 2019* [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2788>
- Fonseca, S. (2021). *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32896>
- Guarnizo, S., Tapia, A., & Zambrano, F. (2021). El desarrollo organizacional como herramienta para el cambio y la mejora de las empresas comerciales de Guayaquil. *Opuntia Brava*, 13(2), 63–74.
- Gutiérrez, K. (2021). *Proceso administrativo y gestión empresarial de la empresa JC Stock SAC-Arequipa* [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11215>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Injante, M. (2022). *El proceso administrativo y la optimización de resultados en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, periodo 2019-2020* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3621>
- Leiva, J. (2021). *Compromiso organizacional y procrastinación laboral en colaboradores de una empresa privada en Lima Metropolitana, 2020* [Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1438>



- León, Y., & González, J. (2020). Toma de decisiones estratégicas en organizaciones de salud. Una revisión de la literatura. *Gerencia y Políticas de Salud*, 19, 1–16.
- Llanos, S. (2022). *Gestión administrativa y productividad en la empresa Centro de Actualización Profesional–CEAP, San Miguel, Lima-Perú 2022* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91459>
- Milligan, K. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios de los comerciantes minoristas artesanales de la asociación ciudad de López* [Tesis de Pregrado. Universidad Estatal del Sur de Manabí].
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5212>
- Montes, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1191>
- Ortiz, W. (2021). *Gestión administrativa y percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica privada, Juliaca, 2021* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73587>
- Ramírez, J. (2018). *La gestión empresarial como factor de la rentabilidad de la comercialización del café en el Alto Mayo 2015* [Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto].
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3171>



- Rausch, P., Sheta, A. F., & Ayesh, A. (2013). *Business intelligence and performance management: Theory, systems and industrial applications*. Springer Science & Business Media.
- Sigueñas, D. (2019). *Gestión empresarial y la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios Acomerced, Huacho, 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Supo, A. (2019). *La percepción de la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca–2018* [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5330>
- Tam, F. (2019). *Gestión administrativa y productividad, caso: Super Rey SAC, 2018* [Tesis de pregradod. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21849>
- Trigoso, J., & Ayllon, J. (2020). *Proceso administrativo y gestión empresarial en la empresa mecatrónica Hospital Industrial EIRL en la ciudad de Iquitos* [Universidad Privada de la Selva Peruana]. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/55>
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (11th ed.). Editorial San Marcos.
- Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278.
- Zambrano, M., & Ormaza, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de



Portoviejo. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 29.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231633>



ANEXOS



ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p>	<p>VARIABLE 1 Proceso administrativo</p> <p>DIMENSIÓN: Planificación</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Políticas • Procedimientos • Disposición de actividades 	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Método:</p> <p>Deductivo.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básico.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental-transversal.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la gestión empresarial en</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Analizar la relación entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p> <p>Analizar la relación entre la organización y la gestión empresarial en los</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe relación significativa entre la planificación y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la gestión empresarial en los</p>	<p>DIMENSIÓN: Organización</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • División del trabajo • Responsabilidades <p>DIMENSIÓN: Dirección</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Trabajo en equipo <p>DIMENSIÓN: Control</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión 	



<p>los comerciantes del mercado San José de Juliaca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca?</p>	<p>comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p> <p>Analizar la relación entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p> <p>Analizar la relación entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p>	<p>comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la gestión empresarial en los comerciantes del mercado San José de Juliaca.</p>	<p>• Evaluación</p> <hr/> <p>VARIABLE 2: Gestión Empresarial DIMENSIÓN: Liderazgo INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Identificación de marca • Promoción • Manejo de conflictos <p>DIMENSIÓN: Toma de decisiones INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de ventas • Metodología • Habilidad • Cumplimiento de metas <p>DIMENSIÓN: Desarrollo Organizacional INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de gestión • Herramienta de desarrollo 	<p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	--	---	--




ANEXO 2 - MATRIZ DE DATOS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimal...	Etiqueta	Valores
1	PA1	Numérico	8	0	PA1	Ninguna
2	PA2	Numérico	8	0	PA2	Ninguna
3	PA3	Numérico	8	0	PA3	Ninguna
4	PA4	Numérico	8	0	PA4	Ninguna
5	PA5	Numérico	8	0	PA5	Ninguna
6	PA6	Numérico	8	0	PA6	Ninguna
7	PA7	Numérico	8	0	PA7	Ninguna
8	PA8	Numérico	8	0	PA8	Ninguna
9	PA9	Numérico	8	0	PA9	Ninguna
10	PA10	Numérico	8	0	PA10	Ninguna
11	PA11	Numérico	8	0	PA11	Ninguna
12	PA12	Numérico	8	0	PA12	Ninguna
13	P	Numérico	8	0	Planificación	Ninguna
14	O	Numérico	8	0	Organización	Ninguna
15	D	Numérico	8	0	Dirección	Ninguna
16	C	Numérico	8	0	Control	Ninguna
17	PA	Numérico	8	0	Proceso Administrativo	Ninguna
18	GE1	Numérico	8	0	GE1	Ninguna
19	GE2	Numérico	8	0	GE2	Ninguna
20	GE3	Numérico	8	0	GE3	Ninguna
21	GE4	Numérico	8	0	GE4	Ninguna
22	GE5	Numérico	8	0	GE5	Ninguna
23	GE6	Numérico	8	0	GE6	Ninguna
24	GE7	Numérico	8	0	GE7	Ninguna
25	GE8	Numérico	8	0	GE8	Ninguna
26	GE9	Numérico	8	0	GE9	Ninguna
27	GE10	Numérico	8	0	GE10	Ninguna
28	L	Numérico	8	0	Liderazgo	Ninguna
29	TD	Numérico	8	0	Toma de decisiones	Ninguna
30	DO	Numérico	8	0	Desarrollo organizacional	Ninguna
31	@GE	Numérico	8	0	Gestión Empresarial	Ninguna
32	P_COD	Numérico	8	0	Planificación	{1, Bajo}...
33	O_COD	Numérico	8	0	Organización	{1, Bajo}...
34	D_COD	Numérico	8	0	Dirección	{1, Bajo}...
35	C_COD	Numérico	8	0	Control	{1, Bajo}...
36	PA_COD	Numérico	8	0	Proceso administrativo	{1, Bajo}...
37	L_COD	Numérico	8	0	Liderazgo	{1, Bajo}...
38	TD_COD	Numérico	8	0	Toma de decisiones	{1, Bajo}...
39	DO_COD	Numérico	8	0	Desarrollo organizacional	{1, Bajo}...
40	GE_COD	Numérico	8	0	Gestión empresarial	{1, Bajo}...
41						

ANEXO 3 - INSTRUMENTO

Cuestionario

	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES				
	<p>El propósito del instrumento es evaluar el nivel del proceso administrativo y de la gestión empresarial que presenta su organización. Estimado(a) colaborador(a) este documento es anónimo y su empleo será en beneficio para el desarrollo de la presente investigación, por ello solicito su apoyo. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:</p>				
Nunca: 1	A veces: 3			Casi siempre: 4	
Casi nunca: 2				Siempre: 5	
PROCESO ADMINISTRATIVO					
1.- ¿Considera Ud. los objetivos establecidos guardan concordancia con la visión y la misión de la empresa?	1	2	3	4	5
2.- ¿Considera Ud. Las políticas institucionales guían el accionar de todos los colaboradores de la empresa?	1	2	3	4	5
3.- ¿Considera Ud. los procesos estratégicos que se realizan en la empresa están en función a la visión de la misma?	1	2	3	4	5
4.- ¿Considera Ud. las actividades laborales están correctamente definidas?	1	2	3	4	5
5.- ¿Considera Ud. la estructura orgánica de la empresa define claramente la línea jerárquica?	1	2	3	4	5
6.- ¿Considera Ud. los colaboradores conocen sus funciones específicas, además de que las normas y procedimientos a seguir, son claras en la institución?	1	2	3	4	5
7.- ¿Considera Ud. existe motivación al realizar sus funciones o trabajos en equipo?	1	2	3	4	5
8.- ¿Considera Ud. que existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la empresa?	1	2	3	4	5
9.- ¿Considera Ud. la comunicación entre las diferentes áreas y niveles de la institución es fluida, oportuna y asertiva?	1	2	3	4	5
10.- ¿Considera Ud. los directivos emiten algún incentivo por el trabajo destacado?	1	2	3	4	5
11.- ¿Considera Ud. existe una supervisión adecuada de las actividades desarrolladas en la institución?	1	2	3	4	5
12.- ¿Considera Ud. existe una evaluación del cumplimiento de los planes trazados por la institución?	1	2	3	4	5
GESTIÓN EMPRESARIAL					
13.- ¿Los colaboradores demuestran tener una comunicación efectiva con el personal de su entorno?	1	2	3	4	5
14.- ¿El establecimiento comercial cuenta con la identificación de su marca para una fácil visualización para conocimiento de sus usuarios?	1	2	3	4	5
15.- ¿Se promueve las políticas de brindar, por parte de todos los trabajadores dar un buen nivel de servicio hacia sus clientes?	1	2	3	4	5
16.- ¿La gestión empresarial de la organización establece como deben ser manejados y solucionados los conflictos?	1	2	3	4	5
17.- ¿La organización evalúa activamente las estrategias de ventas empleadas por el establecimiento?	1	2	3	4	5
18.- ¿Existe una metodología adecuada que tenga la organización para poder tomar decisiones que favorezcan la gestión empresarial?	1	2	3	4	5
19.- ¿En la organización se evidencian habilidades para tomar decisiones adecuadas en su puesto trabajo?	1	2	3	4	5
20.- ¿Las decisiones tomadas contribuyen al cumplimiento de metas y objetivos trazados en la organización?	1	2	3	4	5
21.- ¿La gestión empresarial tiene los elementos necesarios para gestionar adecuadamente los riesgos financieros y de otro tipo?	1	2	3	4	5
22.- ¿La gestión empresarial es una herramienta que incide en el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5



ANEXO 4 - VALIDACION DEL INSTRUMENTO

HOLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
TÍTULO DE TESIS: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN
EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: *ROBERTO PAYÉ COQUEHUANCA*
- PROFESIÓN : *Lic. Adm.*
- CARGO ACTUAL : *DOCENTE*
- GRADO ACADÉMICO: *DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= _____

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C \geq 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *Juliaca, 13 de diciembre del 2024*

Roberto Payé
Firma del experto
DNI N° *02145441*
N° celular: *996-993377*







UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: ROBERTO PAYÉ COCQUEHUANCA
- PROFESIÓN : Lic. Adm.
- CARGO ACTUAL : DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= _____

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 13 de diciembre del 2024

[Firma]
 Firma del experto
 DNI N° 02145441
 N° celular: 996-993377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 12 - 05 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JHON DENNIS YUCRA CHOQUE

Dirección: URB. VILLA CASANI - MOHO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70306562

Teléfono: 921802351 email: Jhon.djota.14@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Mg. PERCY PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS
COMERCIANTES DEL MERCADO SAN JOSÉ DE JULIACA, AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos) PROCESO ADMINISTRATIVO, GESTIÓN EMPRESARIAL, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, CONTROL.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

12 - 05 - 2025

Fecha