



FACULTAD DE NEGOCIOS
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JAN’S
PERÚ COMERCIALIZADORA IMPORTADORA Y
EXPORTADORA E.I.R.L, EN EL AÑO 2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Darily Castillo Ampuero

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martinez Agama
<https://orcid.org/0000-0002-0832-3301>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	JOSE WILFREDO SANCHEZ PORRAS	43420255
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD

(Copie y pegue como imagen la hoja del reporte global)

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
2	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
5	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
6	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	prezi.com Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A Dios, porque con Él todo es posible.

A mi familia por su cariño y por su apoyo incondicional.

Dárily

AGRADECIMIENTO

Agradezco especialmente a mi mamá quién está atravesando por un momento difícil y es ella, mi apoyo moral, mi motivación y el mas claro ejemplo de fortaleza y resiliencia necesarios para finalizar esta investigación.

Agradezco a mi asesor Mg. Cristian Joel Martínez Agama por ser mi guía para el desarrollo de este presente estudio.

Agradezco a mis docentes de la Universidad Privada del Norte que me brindaron su apoyo de muchas formas durante mi proceso de formación como Licenciada, por los consejos en los momentos de duda, haciéndome de mi una profesional completa

Dárily.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA _____	4
AGRADECIMIENTO _____	5
ÍNDICE DE TABLAS _____	8
ÍNDICE DE FIGURAS _____	10
RESUMEN _____	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN _____	13
1.1. Realidad problemática _____	13
1.2. Antecedentes de la Investigación _____	16
1.3. Bases teóricas _____	22
1.3.1. Definiciones _____	22
1.3.2. Teorías administrativas vinculadas a la gestión administrativa _____	23
1.3.3. Dimensiones _____	24
1.4. Formulación del problema _____	28
1.4.1. Problema General _____	28
1.4.2. Problemas Específicos _____	28
1.5. Objetivos de investigación _____	28
1.6. Justificación _____	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA _____	31
2.1. Tipo de investigación _____	31
2.1.1. Enfoque cuantitativo _____	31
2.1.2. Nivel descriptivo _____	31
2.1.3. Diseño transversal _____	31
2.2. Unidad de estudio _____	32
2.3. Población y Muestra _____	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos _____	34

2.5. Consideraciones éticas _____	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS _____	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES _____	55
4.1. Discusiones _____	55
4.2. Implicancias _____	59
4.3. Limitaciones _____	60
4.4. Conclusiones _____	61
REFERENCIAS _____	64
ANEXOS _____	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados más relevante por dimensión de la variable Gestión Administrativa. ____	41
Tabla 2	Se emplea los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades _____	43
Tabla 3	El encargado del área delega autoridad manifestando confianza hacia el personal __	44
Tabla 4	Los colaboradores de la empresa asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones. _____	45
Tabla 5	Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de cuál es su función dentro de la estructura de funciones. _____	46
Tabla 6	Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones en relación a las funciones del personal administrativo y operativo en la empresa. _____	47
Tabla 7	Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador. _____	48
Tabla 8	La dirección de la empresa supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos según la programación. _____	49
Tabla 9	La dirección considera las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones. _____	50
Tabla 10	La dirección de la empresa estimula la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de las actividades en la empresa. _____	51

Tabla 11 Los colaboradores manejan la normatividad actual determinada en la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes. _____	52
Tabla 12 Los colaboradores de la empresa advierten sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas. _____	53
Tabla 13 Los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados. _____	54
Tabla 14 Matriz de Operacionalización de la variable proceso administrativo. _____	67
Tabla 15 Gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022 _____	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Porcentajes más relevante por dimensión de la variable Gestión Administrativa	41
Figura 2	Porcentaje de utilización de los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades	43
Figura 3	Porcentaje de delegación de autoridad por parte del encargado del área manifestando confianza hacia el personal	44
Figura 4	Porcentaje de compromiso en las tareas y obligaciones propias a sus funciones por parte de los colaboradores de la empresa.	45
Figura 5	Porcentaje de conocimiento de los colaboradores acerca de su función dentro de la estructura funcional.	46
Figura 6	Porcentaje de cumplimiento del reglamento de organización y funciones del personal administrativo y operativo en la empresa.	47
Figura 7	Porcentaje de cumplimiento de las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador.	48
Figura 8	Porcentaje de supervisión de las acciones para que se desarrollen respetando los cronogramas según la programación establecida por parte de dirección de la empresa.	49
Figura 9	Porcentaje de percepción de las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones.	50
Figura 10	Porcentaje de estimulación de la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de sus actividades.	51

Figura 11 Porcentaje del manejo de la normatividad en la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes. _____ 52

Figura 12 Porcentaje de advertencias sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas. _____ 53

Figura 13 Porcentaje de capacitaciones para reforzar el desempeño de los colaboradores de la empresa. _____ 54

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal: Describir la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.

En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La técnica es la encuesta, el instrumento utilizado para el cuestionario medido con una escala de Likert, con una muestra censal de 20 colaboradores.

En los resultados la dimensión planificación, en su indicador recursos, obtuvo un porcentaje del 87.50%; a continuación, la dimensión organización, en su indicador cargos y funciones, alcanzó una valoración del 90.00%; seguidamente la dimensión dirección, en su indicador toma de decisiones, obtuvo una valoración del 87.50%; todos estos resultados se encuentran dentro de una tendencia favorable; y finalmente la dimensión control, en su indicador verificación, logró una valoración del 82.50% dentro de una tendencia desfavorable.

En las conclusiones se evidenció que en la dimensión control existe una tendencia desfavorable del 82.50%, debido a que se evidencian carencias en el caso específico de las capacitaciones, ya que los colaboradores reciben una inducción al ingresar donde se les explica todo el funcionamiento y que sin embargo es insuficiente.

Palabras claves: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Dentro del contexto mundial se ha comprendido que si bien es cierto, que las empresas en general se mueven bajo la acción de muchos factores de carácter técnico, productivo, político, entre otros factores, es imperativo evaluar el nivel de influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial ya que permitirá obtener una visión de la realidad en la que se desenvuelve siendo fundamental la calidad de la gestión administrativa en los procesos de las empresas que afrontan desafíos constantes a escala mundial, la utilización de técnicas avanzadas y considerando las fases del proceso de la gestión administrativa. Peña, Milligan & Galarza (2022).

Asimismo, se ha llegado a la terminación de que la falta de estructura organizacional y el incumplimiento del proceso administrativo influyen negativamente en la gestión administrativa de cualquier empresa y para mejorar el rendimiento de los colaboradores se debe promover la motivación laboral, la constante evaluación y la comunicación interna. Ventrúa de Esquén, M (2021).

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y

humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa Falconí & Et Al (2019).

En la actualidad, la administración es considerada como un factor de suma importancia y que debe prevalecer en cualquier organización, porque gracias a ella se establecen principios, acuerdos y decisiones que deben comunicarse de manera eficiente y eficaz entre todos los involucrados en la empresa para evitar pérdidas que afectar el funcionamiento de las actividades que desarrollan en vista de que las empresas necesitan de esta adecuada gestión para que su personal pueda desempeñar sus funciones de manera adecuada y el desarrollo empresarial sigue ofreciendo un servicio eficiente, sin perder de vista la satisfacción de sus usuarios finales. Hernández, Chombo & Zepeda (2020).

Dentro del panorama latinoamericano se observa que las empresas que enfrentan con éxito la competencia, operan bajo el esquema de la planeación estratégica. Bajo este rumbo de gestión administrativa toda la información (pasada y actual), el aprendizaje, el desarrollo de capital intelectual y el diseño estructural se convierte en parte fundamental para enfrentar los cambios a futuro en el entorno de negocios y la tecnología se contabiliza, puesto que conlleva costos y riesgo, por consiguiente el principal factor que promueve la evolución de las empresas no se reduce a la tecnología, el gran motor es la competencia, ya que promueve la innovación y el desarrollo (I+D) empresarial, sin minimizar los efectos de otros elementos propios del contexto empresarial Ortiz (2022).

La informalidad en Latinoamérica es muy compleja debido a su heterogeneidad. Es por ello, que muchos gobiernos latinoamericanos han tomado conciencia y mucha preocupación los altos índices de informalidad existentes en sus países, y ya desde algunos años vienen estudiando y realizando programas y proyectos para respaldar e incentivar la gestión administrativa como instrumento que fortalezca la formalización de las MYPE, como el apoyo al acceso al financiamiento a través de instituciones financieras, buscando disminuir algunos procesos regulatorios, como costos, disminución en plazos y lo más importante en temas de capacitación sobre los procesos para la formalización y capacitación técnica Paredes (2017).

Las pequeñas y micro empresas son de trascendental importancia en el crecimiento y desarrollo del Perú porque contribuyen con la dinámica del mercado con sus productos o servicios y tienen relevancia en el aparato productivo del país porque representan aproximadamente el 80% del universo de empresas del país y generan empleos para el 70% de la PAE. Sin embargo, surge la contradicción fundamental porque estas empresas operan al margen de la formalidad según la normativa vigente en el país y que las acciones de la administración pública hacen caer la balanza en la formalización de las empresas, trabajadores y actividades que operan fuera del marco legal y marco normativo que rige la actividad económica por lo que es determinante la influencia de la gestión administrativa en la formalización de las empresas. Arenaza & Et Al (2019).

Las empresas peruanas, se enfocan en generar más ingresos para la organización y no muestra preocupación por sus colaboradores en la necesidad de capacitarlos y en el desarrollo de un buen clima laboral. En estos últimos años, las empresas están implementando el sistema de

control sobre los procesos de producción y así evitar pérdidas. Gestionar de manera adecuada los procesos de producción es de suma importancia para las empresas. Chipana (2018).

El objetivo de esta investigación fue describir la gestión administrativa de la empresa Jan´s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora I.E.R.L. ubicada en Amazonas distrito de Cercado de Lima en el año 2022; la actividad económica de la empresa es la venta al por mayor de productos textiles, prendas de vestir y calzado, fue creada el 04-08-2011, La compañía se caracteriza por su experiencia en el sector, especialmente entre los fabricantes de mochilas ya que la ubicación de dicha empresa se encuentra al frente del emporio más grande de lima en venta de mochilas carteras, lo que ha llegado hacer reconocida por las diferentes empresas fabricadoras en el rubro textil, siendo su materiales de buena calidad y accesible ante el público. Esta organización está dividida en muy pocas áreas y tercerizando algunas actividades como el área contable y el área legal. Se percibió una problemática en cuando a la gestión administrativa de la empresa, ya que siendo una empresa reconocida por el público y teniendo una buena ubicación, no se evidenciaba un crecimiento desde la creación del local, asumiendo que esta problemática podría encontrarse en una de las fases de la gestión administrativa, como es en el control, por parte de los directivos, al momento de realizar a cabo la inducción a los colaboradores y que sin embargo es insuficiente al momento de evaluar los resultados.

1.2. Antecedentes de la Investigación

En este capítulo se ha llevado a cabo una exploración de investigaciones previas previos tanto en el contexto internacional como nacional y que se encuentran concernientes con la gestión administrativa siendo consideradas de cuantiosa relevancia por la investigadora.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Cárdenas (2021), en la ciudad de Chimborazo, en un trabajo de titulación de tipo Proyecto de Investigación, planeó como objetivo general de su investigación: Implementar un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera para la Compañía de Transporte Pesado Jiménez & Cárdenas TransMollocanas S.A. en la Ciudad la Joya de los Sachas de la provincia de Orellana, en el periodo 2019-2022. En la metodología el enfoque es cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de investigación que se utilizó es la No experimental. El tipo de estudio para la presente investigación es transversal. La muestra está conformada por 10 colaboradores que laboran en la empresa. En los resultados se halló que el 40% de los socios evalúan la Gestión Administrativa de la Compañía como Muy Buena, el 30% dan una calificación de Regular, el 20% de los socios consideran que la Gestión que se maneja es Buena el 10% restante considera una Mala Gestión. En las conclusiones por medio del diagnóstico realizado a la Compañía de Transporte Pesado Jiménez & Cárdenas Transmollocanas S.A. se determinó que no existen controles administrativos ni financieros, lo que dificulta al gerente el cumplimiento de sus objetivos.

Montero (2021), en la ciudad de Guayaquil, en un trabajo de investigación previo a la obtención del Grado Académico de: magíster en gerencia en servicios de la salud planteó como objetivo general: Evaluar la situación actual de la gestión administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, con la finalidad de establecer una propuesta que mejore la situación actual. En la metodología el presente trabajo, sustenta un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, se dispuso el empleo de un estudio no experimental de corte trasversal, se determinó el empleo de una encuesta, se obtuvo una muestra de 196 personas. En los resultados se pudo observar que el

23.5% del personal encuestado no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la revisión de informes, indicadores y demás objetivos planteados a fin de tomar mejores decisiones; por otra parte, se encontró que el 22.4% estuvo de acuerdo, mientras que el 21.4% mostró estar en desacuerdo. En las conclusiones se encontraron deficiencias en el personal que labora en la institución refleja que existen inconsistencias en el manejo y gestión administrativa, lo cual influye de manera directa en la calidad de atención que percibe el usuario, puesto que la atención dada no cumple con un proceso o protocolo que cumplan todos los colaboradores de la institución objeto de estudio. Es por esta razón que, se plantea una propuesta para mejorar la situación actual evidenciada.

Frías (2020), en la ciudad de La Guajira, en un trabajo presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración de Empresas, delineó como objetivo general de su estudio: Analizar la gestión administrativa para el emprendimiento en los grupos de emprendedores del Municipio, Manaure, La Guajira. El presente estudio se asienta dentro del enfoque cuantitativo, de acuerdo a las características específicas y las predicciones de la problemática objeto de estudio, por su nivel de profundidad es descriptiva. La población estuvo conformada por dos grupos de emprendedores, ubicados uno en Manaure arriba y otro en Manaure abajo, para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento un cuestionario conformado por 42 ítems, tipo escala de Likert, el cual se consideró válido según el juicio de expertos en el área administrativa y emprendimiento y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa-Cronbach, con una confiabilidad de 0.91. En las conclusiones se determinó que los grupos de emprendedores conocen los procesos de planeación, en función de planear sus actividades para

fortalecer sus emprendimientos, en vista de que la planificación es un proceso que permite organizar las tareas de manera organizada.

Antonio (2019), en la ciudad de Bogotá Colombia, en un trabajo de grado para optar al título de administrador de empresas, bosquejó como objetivo general de su estudio: Obtener la propuesta de modelo de gestión administrativo y operativo para el Agro Parque Sabio Mutis – Jardín Botánico de Uniminuto que le permita cumplir sus funciones misionales y asegurar su sostenibilidad. En la metodología la investigación es descriptiva, con un enfoque cuantitativo y la muestra está compuesta por 6 funcionarios. En las conclusiones se logró se logra evidenciar la necesidad de implementar una plataforma estratégica teniendo en cuenta las particularidades para un buen desarrollo de un modelo de gestión en el proceso administrativo y para que la toma de decisiones sea más acertada, y no se generen tiempos muertos en algunos proyectos iniciados optimizando los tiempos para cada uno de los colaboradores e implementar un mecanismo de mejora continua.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Vargas (2021), en la ciudad de Lima, en una Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración, planteó como objetivo general de su trabajo: describir cómo se realiza la gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020. La metodología que empleó la investigadora para su trabajo es de tipo descriptivo, transversal y no experimental. El tipo de muestra fijo para este estudio es no probabilístico por conveniencia conformada por 30 colaboradores. Se operó como técnica la encuesta con un cuestionario compuesto por 16 ítems y

se llevó a cabo un análisis documental de la información de carácter administrativo. Se encontró que en la dimensión: dirección alcanzó un valor de 96.65%; en la dimensión planificación, planificación operativa obtuvo un 95.00%; en tercer lugar, la dimensión organización, logró un 89.95%, y la dimensión control consiguió un 78.35%. Como conclusión final se estableció que un considerable número de empleados revelaron que se cuenta con una gestión administrativa aceptable y respaldada en sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Hernández (2022), en la ciudad de Lima, en un trabajo de investigación para optar al título profesional de: Licenciada en Administración concibió como objetivo general: describir cómo se realiza la gestión administrativa en el área de cobranzas de una empresa de servicios de certificación de calidad en la ciudad de Lima, en el año 2021. En la metodología el diseño de la investigación es descriptiva, transversal y de carácter no experimental. Se operó una muestra no probabilística por conveniencia constituida por 35 empleados, la investigadora que realizó el mencionado trabajo utilizó las siguientes técnicas: encuesta y cuestionario. En los resultados se halló que la dimensión planificación, obtuvo una apreciación muy alta, con un 95.24%; seguida de la dimensión organización alcanzó una valoración muy alta, con un 91.43%; la dimensión dirección, consiguió una alta valorización con un 60.71%, y la dimensión control logró una valoración media, con un 49.52%. En las conclusiones se pudo determinar que en la empresa existe una buena gestión administrativa y que, en el área de cobranzas, tienen claras las políticas y funciones de cada colaborador, sin embargo, en la dimensión control, en su indicador de supervisión de actividades realizadas en la cuenta por cobrar se ha visto afectada por el bajo compromiso de los ejecutivos de ventas, perjudicando la rentabilidad de la compañía.

Huaman (2018), en la ciudad de Cajamarca, en una investigación para optar el grado académico de Bachiller en Administración, trazó como objetivo de su estudio: Conocer la gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018. En la metodología, la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 33 personas. La información requerida, previamente se validaron los instrumentos, se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue la encuesta y para un análisis rápido de los datos se utilizó el programa SPS. En los resultados se encontró el 63.3% de los colaboradores encuestados perciben que algunas veces sí, algunas veces no se realiza una Gestión administrativa, y el 6.1% perciben que siempre se realiza una Gestión administrativa. En las conclusiones se determinó la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca se lleva a cabo de forma parcial evidenciándose en cada una de sus dimensiones las cuales no llegan al 50% de su desarrollo, por esto se realizó un planteamiento de alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa en dicha institución.

Villegas (2019), en la ciudad del Cusco, en una tesis, para optar al título profesional de licenciado en administración, el autor tuvo como objetivo general: Describir la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Anta, en el periodo 2019. La metodología utilizada es de un estudio de tipo básico, a un nivel descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Para la recopilación de datos, se encuestó a 39 colaboradores que ocupan cargos gerenciales, directivos y jefaturales en la entidad. En los resultados se obtuvieron los siguientes: respecto a la variable gestión administrativa obtuvo un promedio de 2.66, lo cual indica

que es “regular”; en esa línea, se puede observar que la dimensión dirección presenta el promedio más bajo, de 2.48 y se ubica en el nivel malo, constituyéndose como el aspecto con más falencias y debilidades, seguidamente, se ubica la dimensión control que con el promedio de 2.64 se ubica en el nivel regular, en la cual también se advierten debilidades, sobre todo respecto al establecimiento de estándares. Continúa la dimensión planeación con 2.86 como promedio y se ubica en el nivel regular; finalmente, la dimensión organización se ubica en el nivel regular con un promedio de 2.8. En las conclusiones se determinó de que la gestión administrativa se ubica en un nivel regular, pero con una tendencia negativa, por lo que es importante que la entidad adopte las acciones pertinentes para superar las situaciones identificadas, pues de continuar así se pone en riesgo el correcto funcionamiento de la misma.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Definiciones

A) Gestión Administrativa

Para Munch (2018), la gestión administrativa es un proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos de una organización con el propósito de alcanzar la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en el logro de sus objetivos, para conseguir la máxima vigencia.

Cajo (2018), precisa que la gestión administrativa es la puesta en marcha de los procedimientos administrativos, los cuales se evalúan en base a la planificación, organización, dirección, coordinación y control; cada uno de estos procesos están conformadas por actividades,

funciones y eficaces tomas de decisiones que contribuyen al cumplimiento de objetivos propuestos.

Chiavenato (2018), la gestión administrativa debe ser comprendida como una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de movilizar los recursos humanos, financieros, tiempo y materiales, tiene como propósito el cumplimiento de objetivos deseados, ello involucra planear, distribuir trabajos y compromisos, coordinación, evaluación de procedimientos, informar los resultados, por último, influye en la toma de decisiones y la solución de conflictos.

Luna (2014), la gestión administrativa es el proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados, a través de las cuales los gerentes desarrollan sus propias actividades en el campo del esfuerzo colectivo.

1.3.2. Teorías administrativas vinculadas a la gestión administrativa

A) Teoría científica de Taylor 1911

Frederick Winslow Taylor, considerado el “Padre de la administración”, desarrolló una de las teorías organizacionales más importantes concentrando su atención su atención en la organización científica del trabajo, fomentando la racionalización del trabajo obrero, con la coordinación de esfuerzos dentro de una sistematización de los métodos de producción, Taylor planteó los principios de la administración científica en sus trabajos y que en toda organización deben regir y que son: 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que aún se encuentran vigentes con algunas modificaciones en la actualidad.

B) Teoría administrativa de Fayol.

El autor Henry Fayol (1841-1925), definió las funciones primordiales que deben realizarse en cualquier empresa (técnica, comercial, financiera, de seguridad, de contabilidad y administrativas), sustentó que las funciones mencionadas deben de integrar la empresa para que cumpla con sus objetivos, para esclarecer lo que son las funciones administrativas determinó que estas comprenden los elementos de administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, los mismos que constituyen el nombrado proceso administrativo, aportado por Fayol; asimismo instauró 14 principios generales de la administración que actualmente son el soporte para la aplicación de la gestión administrativa, ajustables en cualquier tipo de organización o empresa.

1.3.3. Dimensiones

A) Planificación

Para Obregon (2021), la planificación es un conjunto ordenado de pasos que se pueden utilizar para definir las metas de la organización, políticas y estrategias que guiarán la adquisición, uso y provisión de recursos para lograr esos objetivos. Contiene el establecimiento de los resultados esperados a alcanzar y las medidas que deben tomarse para lograr estos resultados. Los factores internos y externos que pueden afectar a la empresa conjunta deben revisarse en esta etapa y deben tomarse decisiones para los objetivos establecidos.

Munch (2014), la planificación es la determinación del rumbo hacia donde se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener, mediante el análisis del entorno y las

estrategias necesarias para lograrlo. Mediante la planeación se optimiza recursos, se reducen costos y se incrementa la productividad, por lo cual gran parte del éxito de cualquier organización depende de la planeación, la cual busca responder a las preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Qué queremos? y ¿hacia dónde nos dirigimos?

Para los autores Prieto & Therán (2018), la planificación es decidir de forma anticipada qué hacer, como hacerlo, cuándo hacerlo, dónde hacerlo, porque hacerlo y quién lo hará. Se establecen una o varias metas, se define la situación actual, se identifican las ayudas y los obstáculos y se desarrolla un plan de acción.

B) Organización

Para el reconocido investigador Chiavenato (2018), la organización vista como como engranaje de la gestión administrativa, es el hecho de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución de actividades dentro de una empresa estableciendo también las relaciones entre los colaboradores y las atribuciones de cada uno en sus puestos de trabajo.

Según los autores Robbins & Coulter (2018), la organización se define como el proceso de creación de la estructura de la organización, luego que se han definido los objetivos, los planes y las estrategias en una empresa, es así que los gerentes deben desarrollar una estructura efectiva que facilite la acción el proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización

Para el investigador colombiano Cano (2017), la organización es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la estructuración de la empresa y a todas las actividades y tareas, que, de acuerdo con los planes preestablecidos deben llevarse a cabo, por lo que comprende la definición de las unidades que la conforman, las personas necesarias, relaciones entre ellas y la jerarquía que las ordena.

C) Dirección

Para el reconocido investigador Chiavenato (2018), la dirección representa uno de los desafíos más importantes de la gestión administrativa porque es una herramienta que emplean los responsables de las áreas para influir a los demás trabajadores, cumpliendo una labor de orientación, comunicación y liderazgo fortaleciendo la motivación entre los equipos de trabajo.

Para el investigador Vargas (2021), el proceso de dirección certifica el correcto funcionamiento de la orientación dentro de la organización y es clave en la motivación del capital humano. Su importancia reside en motivar a los recursos humanos de la empresa, lograr el movimiento de forma comunicativa, establecer la relación entre la planeación y organización, propiciar un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos y tomar las decisiones correctas.

Según el autor Palacios (2015), a través de la dirección es posible aprovechar las habilidades y conocimientos del personal, los planes por lo que los esfuerzos de organización podrán ser puestos en acción. La dirección es la habilidad especial para tratar al personal,

fructificar sus competencias para lograr la satisfacción de sus necesidades y el sostenimiento de las relaciones humanas, para lograr un trabajo con gran calidad. Para lograr una eficiente y efectiva ejecución se requiere una buena dirección con el propósito de que todos los miembros de la organización se comprometan a conseguir los objetivos establecidos.

D) Control

Para el afamado investigador Chiavenato (2018), el control es el proceso que se encarga de verificar si la ejecución está acorde con lo que se planeó. Para este autor es esencial verificar lo que se hizo en la planeación, organización y dirección, aunque no siempre la situación actual de la empresa es un mecanismo que verifique e informe los objetivos siempre cuando se haga una supervisión anterior. El control ayuda a crear y obtener una mejor visión a los futuros cambios en la empresa.

Para los autores Robbins & Coulter (2018), el control reside en supervisar las actividades para garantizar y corregir cualquier desviación significativa. Es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa

Para el investigador Munch (2018), el control es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias”. Estableciendo lo que es las acciones correctivas que se debe implementar para mejorar el desempeño laboral, lo cual es de suma importancia. El control permite medir si se está cumpliendo los planes trazados.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se realiza la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se realiza la planificación de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022?
- b) ¿Cómo se realiza la organización de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022?
- c) ¿Cómo se realiza la dirección de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022?
- d) ¿Cómo se realiza el control de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022?

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general

Describir la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Describir la planificación de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.
- b) Describir la organización de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.
- c) Describir la dirección de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.
- d) Describir el control de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

Este estudio se llevó a cabo con la intención de contribuir y reforzar el conocimiento acerca de la gestión administrativa como un proceso ineludible que permita alcanzar el discernimiento correcto en esta área de la administración como ciencia y también para incidir en el logro de los objetivos organizacionales de la empresa comercializadora.

1.6.2. Justificación metodológica

El presente estudio se llevó a cabo con la finalidad de describir la importancia de contar con un conveniente proceso de gestión administrativa en la empresa comercializadora, para tal efecto se utilizaron indicadores de medición para la recolección y el análisis de los datos para de esta manera tratar de examinar la realidad problemática de la gestión administrativa en otros estudios por parte de investigadores interesados en este tema, en distintas organizaciones.

1.6.3. Justificación práctica

Se justificó en este aspecto porque se pone en práctica las formas estudiadas de la variable para ser enfocadas en la aplicación en la gestión administrativa de una empresa comercializadora de tal forma que se pueda contar con un proceso de gestión administrativa adecuadamente constituido e implementado donde se concreten las actividades y funciones de los encargados para alcanzar una gestión administrativa encaminado al logro de los objetivos de la organización, en beneficio de los clientes.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Para la investigadora Guerrero (2014), el propósito de una investigación científica es la elaboración de nuevos conocimientos y dar solución a incógnitas que se sitúan dentro de un contexto, por lo tanto, debe ser sistemática y controlada, para alcanzar confianza en los resultados.

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Enfoque cuantitativo

Según los investigadores Hernández & Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo es apropiado cuando se necesita estimar magnitudes o la ocurrencia de algún fenómeno. Se traza un problema, se realiza una revisión de la literatura para construir un marco teórico, se plantean los objetivos del estudio, se recolectan los datos utilizando procesos estandarizados y respaldados por la comunidad científica. Para que un estudio sea aceptado por otros investigadores se debe demostrar que se ha utilizado este procedimiento.

2.1.2. Nivel descriptivo

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), la investigación descriptiva busca definir propiedades y características de conceptos y fenómenos dentro de un contexto determinado. Trata de indagar y definir la variable detallándola dentro del planteamiento referido. Recogen datos y descubren información sobre diversos conceptos del fenómeno a investigar.

2.1.3. Diseño transversal

Para los investigadores Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), el diseño transversal es aquel tipo de estudio que busca recolectar datos en un solo momento tratando de analizar cuál es el nivel o modalidad de una variable en un momento dado; evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo, asimismo pretende determinar cuál es la relación de la variable.

El presente estudio es de carácter no experimental, con diseño transversal y se concentró en describir la variable gestión administrativa y su influencia dentro de un momento determinado.

Operacionalización de la variable

Para los autores Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la operacionalización de la variable es un proceso dentro del cual una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes. Se instaura en la definición de la variable cuando se construye un instrumento, el proceso más conocido para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones, luego a los indicadores y finalmente a los ítems y sus categorías.

2.2. Unidad de estudio

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población es el conjunto de individuos que conforman la sociedad y pertenecen al ámbito donde se va realizar la investigación, según lo manifestado por los investigadores Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

Para los autores Arias & Villasis (2016), la población de estudio es un conjunto de casos que se encuentra definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra y para lo cual debe cumplir con una serie de criterios predeterminados.

La población que ha sido considerada para esta investigación está conformada por un total de 20 empleados de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.

2.3.2. Muestra

Según el autor Yauris (2017), la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. La población para estudiar se considera cómo censal ya que se seleccionó el 100% de la población al estimar un número adaptable de sujetos y por ser comparablemente universo, población y muestra.

Muestra censal: Para la presente investigación se ha determinado una muestra censal que está conformada por los 20 colaboradores de la empresa de la Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022, que laboran en el horario de atención en un solo turno (09:00 am a 07:00 pm), Las edades de los individuos que conforman la muestra oscilan entre los 20 y 35 años, el 70% de la muestra son del sexo masculino y un 30% son de sexo femenino.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

Según el autor Grasso (2006), la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad de los individuos considerados en la muestra y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite explorar la opinión. La encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos. Logra el registro detallado de los datos, al estudiar una población a través de una muestra con garantía de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimiento de los márgenes de error.

b) Escala de Likert

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), la Escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Con un número de categorías de 5 respuestas, las cuales se clasifican en: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe/no opina, de acuerdo y totalmente de acuerdo; teniendo las preguntas una dirección positiva o favorable. Además, es importante resaltar que “totalmente de acuerdo” posee la máxima calificación dentro de la escala, es decir, que el colaborador al calificar el contexto que observa, asigna dicha puntuación, en referencia a cada una de las preguntas que se hace, de tal forma que se actúa de forma favorable o desfavorable ante la pregunta planteada.

2.4.2. Instrumentos de recolección

a) Cuestionario

El autor Tamayo (2008), señala que el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite aislar ciertos problemas que interesan principalmente para la investigación; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

Cuestionario acerca de la gestión administrativa

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

1. Se emplea los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades.
2. El encargado del área delega autoridad manifestando confianza hacia el personal.
3. Los colaboradores de la empresa asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones.

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

4. Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de cuál es su función dentro de la estructura de funciones
5. Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones en relacion a las funciones del personal administrativo y operativo en la empresa
6. Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador.

DIMENSIÓN DIRECCIÓN

7. La dirección de la empresa supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos según la programación.

8. La dirección considera las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones.
9. La dirección de la empresa estimula la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de las actividades en la empresa.

DIMENSIÓN CONTROL

10. Los colaboradores manejan la normatividad actual determinada en la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes.
11. Los colaboradores de la empresa advierten sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas
12. Los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados.

b) Validación

Para los investigadores Mex & et al (2021), la validez es la capacidad de un instrumento de medir la variable que se pretende y tiene cuatro dimensiones: lógica que valora si el instrumento mide la variable pretendida; de contenido que se refiere si el instrumento representa todas las dimensiones de la variables y se evalúa por la opinión de expertos; de criterio se usa cuando ya existe un instrumento ya validado para compararlo y ver la pertinencia de su aplicación; de constructo se usa cuando no hay disponible un instrumento validado, cada uno de los aspectos que abarca el constructo se denomina ítem o dimensión de la variable. Para tal efecto se empleó el juicio de expertos, es considerado como el mecanismo de mayor uso para determinar la validez de contenido de un instrumento y tiene como objetivo establecer los aspectos relevantes de manera

que en este proceso se consideren ítems no incluidos o se eliminen los considerados como no relevantes.

Para esta investigación se ha manejado el expediente de validación que es un formato para la revisión del cuestionario y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de contenido de los instrumentos y cuya valoración estuvo a cargo de dos expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte, quienes han proporcionado recomendaciones que se han aprovechado para mejorar la redacción y el contenido de los ítems que componen el instrumento, y que han servido para conseguir una alta definición del aspecto a medir.

c) Confiabilidad

Para los investigadores Rodríguez & Reguant (2020), la confiabilidad tiene que ver con la precisión o consistencia de la medición. La confiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite, por lo que se valora la consistencia y precisión de la medida. Cuando una persona responde a un mismo cuestionario en diferentes momentos, bajo las mismas condiciones externas e internas, las variaciones en las puntuaciones recogidas se convertirán en el indicativo del nivel de fiabilidad de la medida.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	12

Utilizando la prueba estadística coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach se ha determinado una confiabilidad en 0,892 en el instrumento empleado, por lo que se le considera aceptable el instrumento para el presente trabajo.

2.4.3. Procedimiento de recolección de datos

La presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- a) Se revisaron las bases teóricas para llegar a conocer de qué manera se procesará el tema de investigación, en este caso, la gestión administrativa. Se revisaron diversos trabajos de investigación en diferentes repositorios de universidades reconocidas con el objetivo de encontrar la información más puntual para la construcción del marco teórico para esta investigación.
- b) Se congregó las investigaciones que trataron el tema de la gestión administrativa y se inspeccionaron las metodologías de investigación que se manejaron en estos antecedentes, tanto nacionales como internacionales.
- c) Una vez conseguida la información se inició la recolección de los datos de acuerdo a los lineamientos del diseño de investigación, por lo que la autora eligió la técnica más adecuada para la recolección de la información y los recursos para registrarlos.
- d) Por las particularidades de la unidad de análisis la autora eligió la técnica de la encuesta con la aplicación de un instrumento, en este caso, el cuestionario. Esta técnica se llevó a cabo una sola vez y se empleó un cuestionario denominado “Cuestionario acerca de la gestión administrativa”

- e) Se desarrollaron los ítems del cuestionario, los mismos que estuvieron relacionados directamente con las dimensiones establecidas en el objetivo general.

2.4.4. Análisis de datos

- a) El instrumento diseñado para esta investigación fue aprobado y autorizado por tres versados de la Universidad Privada del Norte, quienes con sus indicaciones contribuyeron a que los ítems elaborados fueran mejor elaborados y debidamente replicados concediéndoles el rigor científico necesario.
- b) La investigadora contó con la participación de los 20 colaboradores estimados para el desarrollo de la encuesta.
- c) Se manejó el programa de SPSS 25 de IBM para el análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes de los resultados obtenidos.
- d) Se utilizó el programa Microsoft Excel 2016 donde se confeccionaron las tablas, gráficos y la interpretación de los análisis de los datos procesados, con el propósito de esbozar las discusiones y conclusiones necesarias para la presente investigación.

2.5. Consideraciones éticas

La presente investigación fue elaborada tomando en cuenta los principios éticos y humanísticos. La autora consignó la información con total honestidad. Se concurrió a fuentes bibliográficas de reconocida reputación y confianza académicas. Las citas bibliográficas fueron registradas tomando en cuenta la trayectoria científica de los autores y que procediesen de instituciones y editoriales reconocidas en el ámbito de la investigación. Los resultados que se

obtuvieron de la encuesta fueron analizados y expresados en forma objetiva, de tal forma que fueran veraces. No hubo ninguna variación en cuanto a las cifras obtenidas.

Se solicitó la autorización al Gerente general de la Empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R. con el propósito de hacer la mención del nombre de la empresa y la autorización respectiva para contar con la participación de los colaboradores en la realización del cuestionario online. Se le garantizó a cada colaborador la reserva de los datos que proporcionados por ellos en cuanto a las respuestas del cuestionario manteniendo la discreción de su identidad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados derivados del cuestionario acerca de la gestión administrativa a los colaboradores que trabajan en la Empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.

Objetivo general: Describir la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

Tabla 1

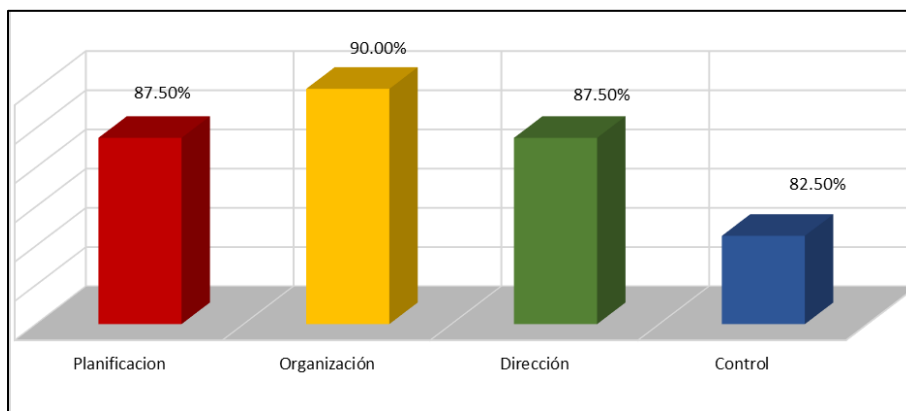
Resultados más relevante por dimensión de la variable Gestión Administrativa.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PORCENTAJE
Gestión administrativa	Planificación	Recursos	87.50%
	Organización	Cargos y funciones	90.00%
		Dirección	Toma de decisiones
	Control	Supervisión	82.50%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la variable por dimensión.

Figura 1

Porcentajes más relevante por dimensión de la variable Gestión Administrativa



Hallazgos en relación a la pregunta de investigación:

Luego del análisis de la variable gestión administrativa a través de sus 4 dimensiones comprendidas para este estudio, y dando respuesta a las preguntas de investigación, se halló que la dimensión planificación, en su indicador: recursos, es la que obtuvo una valoración del 87.50%; seguido de la dimensión organización. en su indicador: cargos y funciones, alcanzó el resultado más alto, con una valoración del 88.25%, a continuación, la dimensión dirección, en su indicador: toma de decisiones, logró una valoración del 87.50% y finalmente la dimensión control, en su indicador: supervisión, obtuvo una valoración del 82.50%, dentro de una tendencia desfavorable.

Objetivo específico 1: Describir la planificación de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

Tabla 2

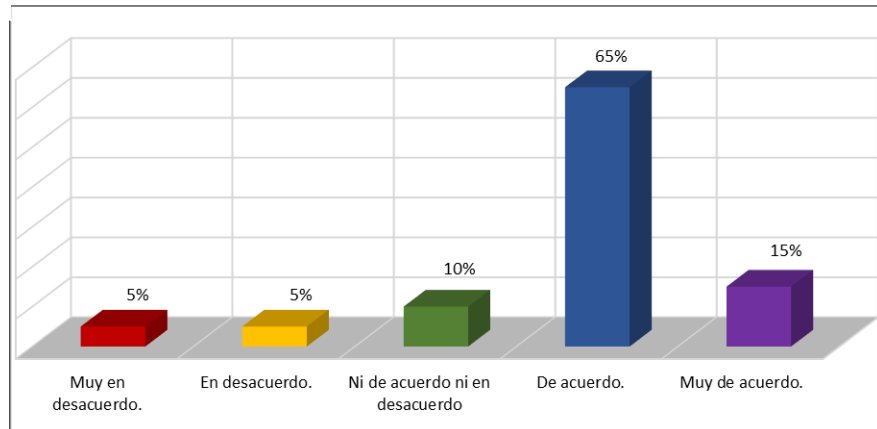
Se emplea los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	1	5.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%
De acuerdo.	13	65.0%
Muy de acuerdo.	3	15.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 2

Porcentaje de utilización de los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados, están muy en desacuerdo en afirmar que emplean los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades; un 5% precisa estar en desacuerdo; el 10% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 65% está de acuerdo y el 15% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto a la utilización de los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades.

Tabla 3

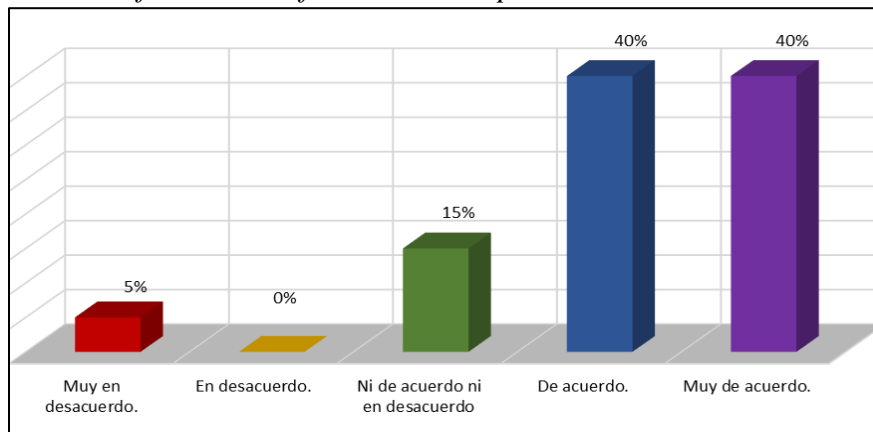
El encargado del área delega autoridad manifestando confianza hacia el personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%
De acuerdo.	8	40.0%
Muy de acuerdo.	8	40.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 3

Porcentaje de delegación de autoridad por parte del encargado del área manifestando confianza hacia el personal



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que el encargado del área delega autoridad manifestando confianza hacia el personal; el 15% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 40% está de acuerdo y el 40% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto a la delegación de autoridad por parte del encargado del área manifestando confianza hacia el personal.

Tabla 4

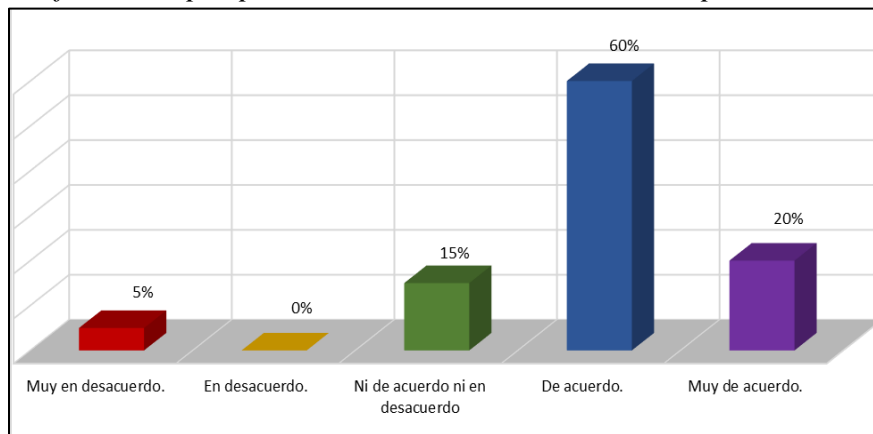
Los colaboradores de la empresa asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%
De acuerdo.	12	60.0%
Muy de acuerdo.	4	20.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 4

Porcentaje de compromiso en las tareas y obligaciones propias a sus funciones por parte de los colaboradores de la empresa.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que los colaboradores de la empresa asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones; el 15% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 60% está de acuerdo y el 20% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto al compromiso en las tareas y obligaciones propias a sus funciones por parte de los colaboradores de la empresa.

Objetivo específico 2: Describir la organización de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

Tabla 5

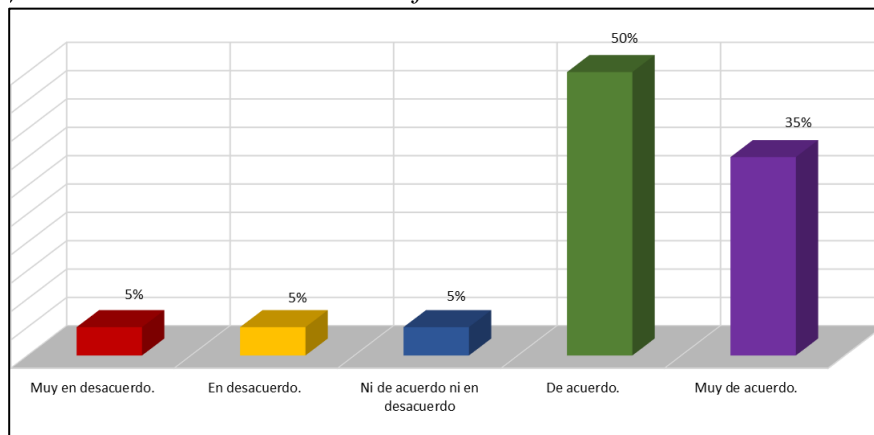
Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de cuál es su función dentro de la estructura de funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	1	5.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.0%
De acuerdo.	10	50.0%
Muy de acuerdo.	7	35.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 5

Porcentaje de conocimiento de los colaboradores acerca de su función dentro de la estructura funcional.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que los colaboradores de la empresa tienen conocimiento sus funciones dentro de la estructura funcional; un 5% precisa estar en desacuerdo; el 5% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 50% está de acuerdo y el 35% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto al conocimiento de sus funciones dentro de las estructuras funcionales de la empresa.

Tabla 6

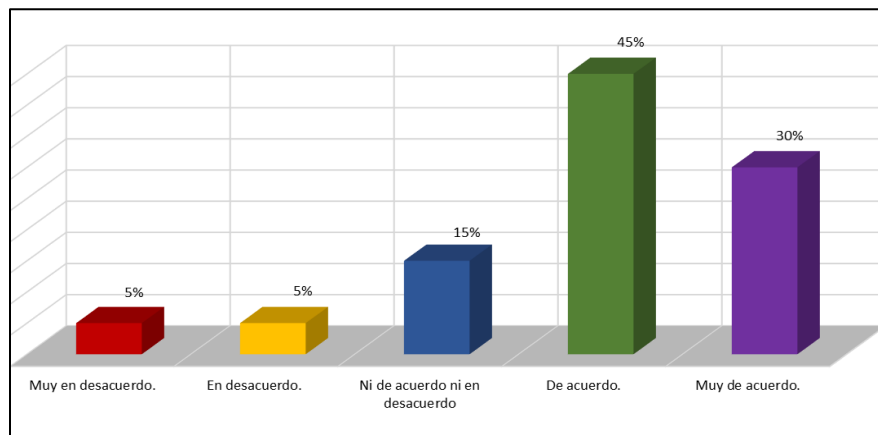
Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones en relación a las funciones del personal administrativo y operativo en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	1	5.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%
De acuerdo.	9	45.0%
Muy de acuerdo.	6	30.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 6

Porcentaje de cumplimiento del reglamento de organización y funciones del personal administrativo y operativo en la empresa.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones del personal administrativo y operativo respecto a la función dentro de la empresa; un 5% precisa estar en desacuerdo; el 15% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 45% está de acuerdo y el 30% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto al cumplimiento del reglamento de organización y funciones de la empresa.

Tabla 7

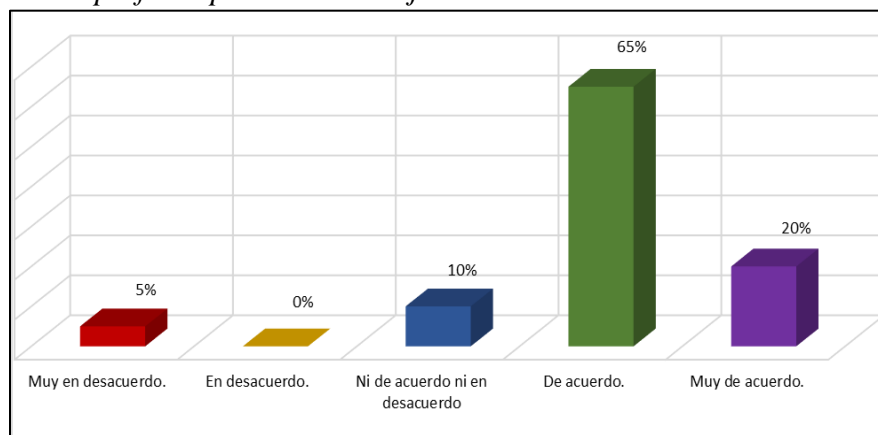
Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%
De acuerdo.	13	65.0%
Muy de acuerdo.	4	20.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 7

Porcentaje de cumplimiento de las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador; el 10% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 65% está de acuerdo y el 20% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto al cumplimiento de funciones realizadas de acuerdo al perfil de cada colaborador.

Objetivo específico 3: Describir la dirección de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

Tabla 8

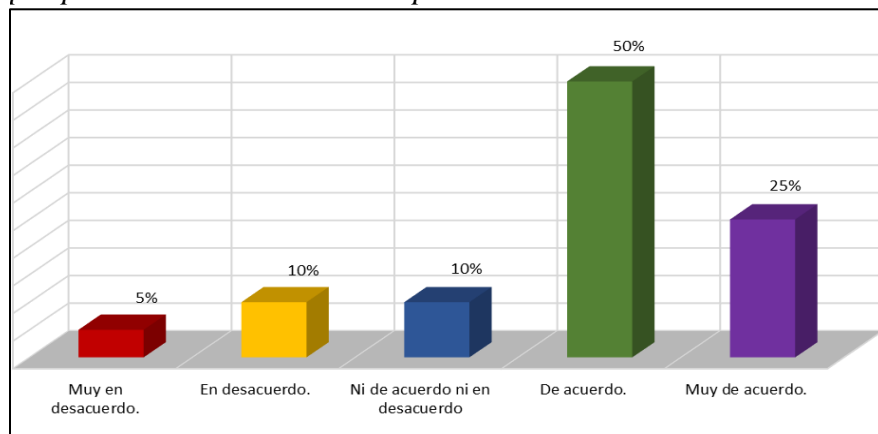
La dirección de la empresa supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos según la programación.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	2	10.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%
De acuerdo.	10	50.0%
Muy de acuerdo.	5	25.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 8

Porcentaje de supervisión de las acciones para que se desarrollen respetando los cronogramas según la programación establecida por parte de dirección de la empresa.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que la dirección de la empresa supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos; un 10% precisa estar en desacuerdo; el 10% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 50% está de acuerdo y el 25% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto a la supervisión de las acciones para que se desarrollen los cronogramas establecidos.

Tabla 9

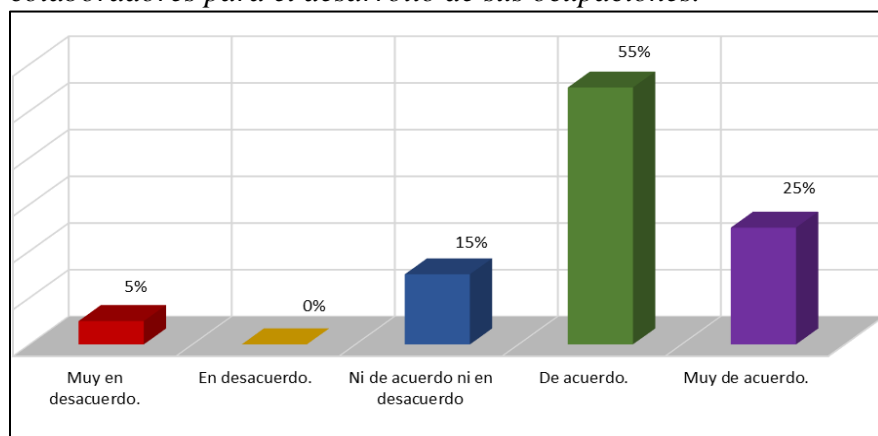
La dirección considera las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%
De acuerdo.	11	55.0%
Muy de acuerdo.	5	25.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 9

Porcentaje de percepción de las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que la dirección considera las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones; el 15% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 55% está de acuerdo y el 25% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto a la percepción de necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 10

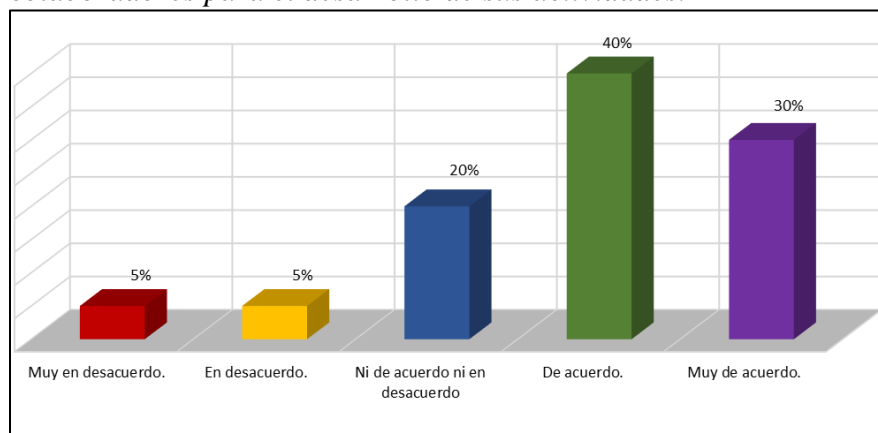
La dirección de la empresa estimula la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de las actividades en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	1	5.0%
En desacuerdo.	1	5.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20.0%
De acuerdo.	8	40.0%
Muy de acuerdo.	6	30.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 10

Porcentaje de estimulación de la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de sus actividades.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 5% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que la dirección de la empresa estimula la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa; un 5% señala estar en desacuerdo; el 20% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 40% está de acuerdo y el 30% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable con respecto a la estimulación de la comunicación constante entre los colaboradores dentro de la empresa, para el desarrollo de sus actividades.

Objetivo específico 4: Describir el control de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.

Tabla 11

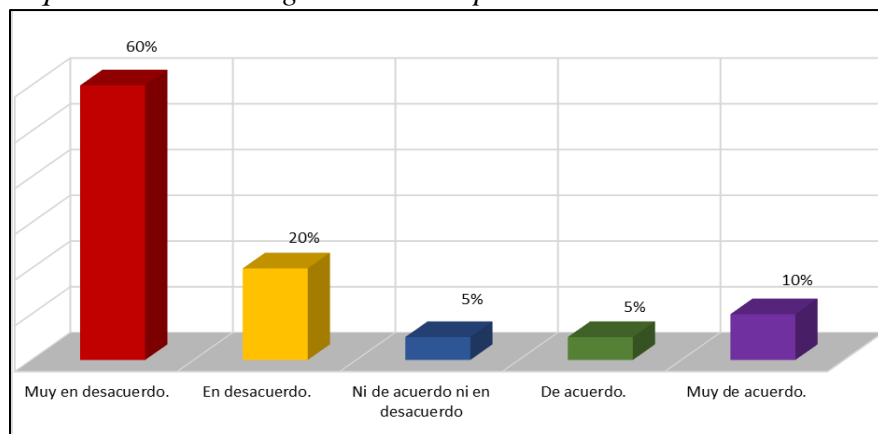
Los colaboradores manejan la normatividad actual determinada en la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	12	60.0%
En desacuerdo.	4	20.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.0%
De acuerdo.	1	5.0%
Muy de acuerdo.	2	10.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 11

Porcentaje del manejo de la normatividad en la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 60% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que los colaboradores manejan la normatividad de la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes; un 20% precisa estar en desacuerdo; el 5% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 5% está de acuerdo y el 10% señalan estar muy de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto al manejo de la normatividad actual en la empresa para los requerimientos de gestión.

Tabla 12

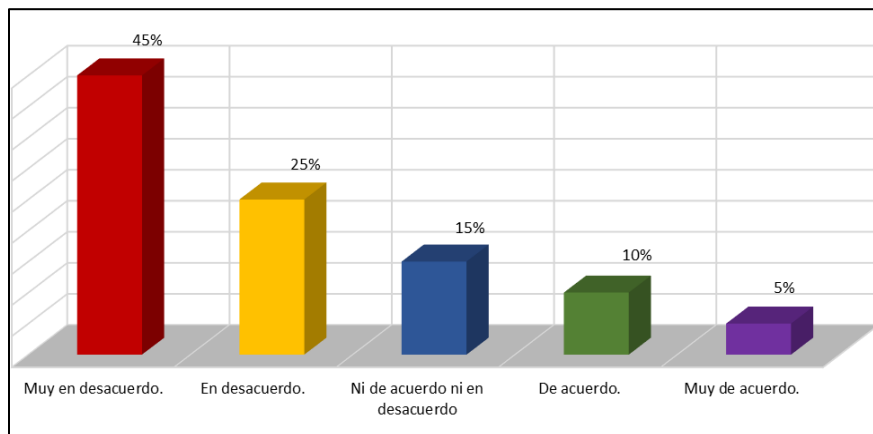
Los colaboradores de la empresa advierten sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	9	45.0%
En desacuerdo.	5	25.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%
De acuerdo.	2	10.0%
Muy de acuerdo.	1	5.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 12

Porcentaje de advertencias sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 45% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que los colaboradores de la empresa advierten sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas; un 25% precisa estar en desacuerdo; el 15% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 10% mencionaron estar de acuerdo y el 5% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto a las advertencias realizadas de las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de ventas.

Tabla 13

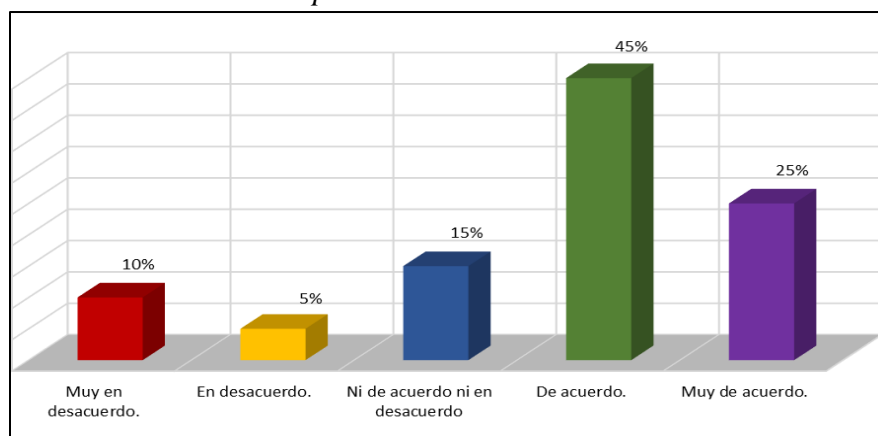
Los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo.	2	10.0%
En desacuerdo.	1	5.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%
De acuerdo.	9	45.0%
Muy de acuerdo.	5	25.0%
Total	20	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Figura 13

Porcentaje de capacitaciones para reforzar el desempeño de los colaboradores de la empresa.



Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 10% de los encuestados están muy en desacuerdo en afirmar que la empresa brinda capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren reforzamiento; un 5% precisa estar en desacuerdo; el 15% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 45% indicaron estar de acuerdo y el 25% está muy de acuerdo. Se observa una tendencia favorable respecto a que la empresa refuerza con capacitaciones a sus colaboradores para mejorar su desempeño.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusiones

El objetivo general de la presente investigación fue: Describir la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022, en donde la dimensión planificación, en su indicador recursos, obtuvo un porcentaje del 87.50%; a continuación, la dimensión organización, en su indicador cargos y funciones, alcanzó una valoración del 90.00%; seguidamente la dimensión dirección, en su indicador toma de decisiones, obtuvo una valoración del 87.50%; todos estos resultados se encuentran dentro de una tendencia favorable; y finalmente la dimensión control, en su indicador verificación, logró una valoración del 82.50% dentro de una tendencia desfavorable.

Con relación a la dimensión planificación, en las derivaciones alcanzadas en el presente trabajo de investigación, en la tabla 3 (p. 42), se encontró que el 40.00% de los encuestados señalaron estar de acuerdo y un 40.00% reseñaron estar muy de acuerdo en expresar que los colaboradores de la empresa perciben que existe la delegación de autoridad por parte del encargado del área y que esta se manifiesta con la confianza que se da hacia el personal. Esta situación se presenta debido a que existe una preparación en el personal acerca de la planificación de las actividades que estos deben desplegar, por consiguiente, para el encargado del área es más factible delegar responsabilidades considerando en todo momento la experiencia y las habilidades del personal. Los colaboradores ya saben que hacer de acuerdo a la preparación obtenida por el responsable del área, de tal forma que pueden realizar las actividades delegadas, y muchas veces sin la presencia del jefe. Los colaboradores reciben las telas importadas desde sus proveedores

en China sin presencia de algún supervisor, porque conocen las pautas que deben seguir en el proceso, una vez recepcionado los materiales prosiguen a organizarlo seguir el tipo de calidad, color, tela y material. En la comparación de resultados con los antecedentes de la investigación, se han encontrado discrepancias con respecto al estudio de Cárdenas (2021), se halló que de los 10 socios encuestados 8 (80%) destacaron que no existe una adecuada asignación de funciones en los diferentes puestos de trabajo mientras que el 20% (2 socios) afirmó lo contrario, por consiguiente se determinó que la delegación de funciones y responsabilidades por parte de los encargados fijadas en las diferentes áreas de trabajo no están correctamente asignadas provocando que exista un desorden en la Gestión de labores, por otro lado, en la investigación de (Vargas, C, 2021), se encontraron coincidencias en los resultados obtenidos, en donde se descubrió que el 56.7% de los colaboradores mencionaron estar de acuerdo y un 26.7% indico estar totalmente de acuerdo en precisar que el subgerente de área delega autoridad demostrando confianza hacia el personal. Estos resultados mencionados con anterioridad crean respaldo con lo expresado por los autores Prieto & Therán (2018), quienes manifiestan que la planificación es resolver de forma adelantada como llevar a cabo la programación de actividades determinando en cierta forma quien lo hará. Se establecen metas, se define la situación actual, se identifican a los colaboradores que puedan realizar esas actividades otorgándoles que la confianza y el respaldo que necesitan para superar los obstáculos y desarrollar con éxito un plan de acción.

Con relación a la dimensión organización, en los resultados obtenidos en este estudio, en la tabla 7 (p. 46), se encontró que el 65.00% de los encuestados señalaron estar de acuerdo y un 20.00% describieron estar muy de acuerdo en afirmar que los colaboradores de la empresa realizan

todas las funciones encomendadas de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador. Los empleados de la empresa tienen conocimiento de las funciones que tienen que realizar dentro de la empresa, al inicio de sus actividades posterior a la contratación, tomando como punto de partida un proceso de inducción muy elaborado, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de colaboradores son vendedores, sin embargo también realizan trabajos de carga supervisión, distribución y atención al cliente, dentro de un esquema de conocimiento de los rangos de encargados de área y los informes de las actividades llevadas a cabo diariamente. En la comparación de resultados con los antecedentes de la presente investigación, se han encontrado discrepancias con respecto al estudio de Villegas (2019), en cuanto a las funciones encomendadas se llevan a cabo de acuerdo a la división de las actividades que se desarrollan por parte de los integrantes de la organización en tareas separadas, especializando a cada trabajador en hacer una parte de cada actividad, sin embargo, no está siendo desarrollada adecuadamente, hallándose que un 35.9% de los encuestados manifiesta que se lleva a cabo de forma regular y un 23.1% califica esta desarrollo de actividades de forma negativa; por otro lado, se han encontrado discrepancias con el estudio de (Montero, L, 2021), se pudo observar que el 28.6% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el conocimiento de la organización de las funciones, el 23.5% se mostró en desacuerdo, mientras que el 23.0% dijo estar de acuerdo. Esto muestra que no se ha realizado una correcta difusión sobre las funciones dentro de la institución.

Con relación a la dimensión dirección, en los resultados obtenidos en este estudio, en la tabla 9 (p. 48), se encontró que un 55% está de acuerdo y el 25% señalaron estar muy de acuerdo en afirmar que la dirección considera las necesidades que requieren los colaboradores para el

desarrollo de sus ocupaciones. En la empresa existe una relativa buena dirección por parte de los directivos, en vista de que viene realizando una comunicación con sus colaboradores según sus necesidades, ya que ellos tienen los cronogramas establecidos según la programación desde que ingresan para desempeñar su actividad laboral, los directivos direccionan a sus colaboradores para un aceptable desempeño, guiándolos siempre en el proceso y estando con ellos el mayor tiempo posible. En la comparación de resultados con los antecedentes de la presente investigación, se han encontrado coincidencias con respecto al estudio de (Hernández, A, 2022), quien encontró que un 51.4% revela estar de acuerdo y un 42.9% están totalmente de acuerdo en afirmar que el coordinador del área de créditos y cobranzas toma en cuenta las necesidades y/o expectativas de los colaboradores, debido que de manera semanal se reúnen todos los trabajadores para abordar los casos relevantes siendo analizada en su conjunto con el responsable de área para efectuar la toma de decisiones; por otro lado, se han hallado discrepancias con el trabajo de (Montero, L, 2021), quien descubrió que el 35.2% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.6% mencionó estar en desacuerdo, mientras que el 15.3% estuvo totalmente en desacuerdo en afirmar que si se brinda a los empleados la confianza para expresar sus comentarios y recomendaciones, el personal no dispone de la confianza a la hora de emitir comentarios o recomendaciones laborales ni personales, limitando así el sentir de cada uno de los empleados.

Con relación a la dimensión control, en los resultados obtenidos en este estudio, en la tabla 11 (p. 51), se encontró que el 60% de los encuestados están muy en desacuerdo y un 20% precisa estar en desacuerdo en afirmar que los colaboradores manejan la normatividad de la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes. Los colaboradores de la

empresa realizan diferentes funciones dentro de su puesto desde vendedores hasta almacén, teniendo muchas veces carencias como es el caso de las capacitaciones, ya que ellos reciben una inducción al ingresar donde se les explica todo el funcionamiento, poniendo en evidencia que no se da una capacitación integral en donde exista una mejoría para la empresa, esta dimensión se ve insuficiente en su resultado siendo de gran importancia para el crecimiento del negocio. En la revisión de estos resultados con los antecedentes de la investigación se ha encontrado coincidencias con el estudio de Huaman (2018), quien descubrió que la gestión administrativa, en la unidad de análisis de su investigación, un 36.4% de los encuestados considera que algunas veces sí, algunas veces no se realiza un control de resultados, y el 9.1% perciben que siempre se realiza un control resultados de la gestión administrativa; por otro lado, Frías (2020), en su investigación, en la dimensión control administrativo, para el indicador estándares, halló discrepancias en las opiniones desde la óptica de los sujetos encuestados, alcanzó un porcentaje del 52,65% correspondiente a la opinión de los encuestados indicaron que siempre se utilizan criterios de medición para medir el desempeño real con el esperado.

4.2. Implicancias

4.2.1 *Implicancia teórica*

La implicancia teórica de la presente investigación con respecto a la gestión administrativa tiene como propósito utilizar el conocimiento que se ha adquirido para generar nuevo conocimiento, contando para ello con el respaldo de las teorías administrativas clásicas las cuales son indispensable para la comprensión del conocimiento científico, admitiendo lo expresado por el autor Frederik Taylor, conocido como el “padre de la administración”, quien en su teoría

científica delineó los principios de la administración moderna y que han sido tomados en cuenta en la presente investigación: Planeamiento, Organización, Control, y Ejecución, y que en la actualidad son los que se perciben en cualquier organización.

4.2.2 *Implicancia práctica*

La implicancia práctica en esta investigación tiene como propósito optimizar la gestión administrativa considerando los resultados que se han obtenido durante la fase investigativa y el análisis de los datos obtenidos siendo pertinentes para bosquejar y mejorar nuevos procedimientos que permitan llevar a cabo de manera inmejorable las actividades diarias que se realizan en la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L

4.2.3 *Implicancia metodológica*

Dentro de la implicancia metodológica para este estudio se diseñó el cuestionario acerca de la gestión administrativa y que es un instrumento muy trascendental que ayudará a comprobar el real contexto de la gestión administrativa empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R L. y en cualquier empresa, sea pública o privada, asimismo podrá ser manejado para futuras investigaciones por investigadores que estén interesados en el tema.

4.3. Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación la autora enfrentó una serie de limitaciones las cuales pudo resolver en su debido tiempo. Existió desconfianza por parte de los colaboradores para

resolver la encuesta ya que en una primera instancia no tenían la disposición con el llenado del cuestionario porque no se daba un interés por parte de ellos. La autora considero pertinente explicar a los docentes los beneficios que se obtendrían con la información brindada en cuanto a la gestión administrativa en la empresa y fue así que aceptaron gustosamente participar con el llenado del cuestionario.

4.4. Conclusiones

PRIMERA. – El nivel de la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú comercializadora importadora y exportadora E.I.R.L, en el año 2022, es alto, siendo las cuatro dimensiones estudiadas: planificación, organización, dirección y control. Se ha encontrado que la dimensión con una mayor incidencia es la organización, seguida de la dimensión planificación y a continuación la dimensión dirección, ambas con la misma valoración y en una menor contundencia la dimensión control, esta última, dentro de una tendencia desfavorable.

SEGUNDA. El nivel de planificación de la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú comercializadora importadora y exportadora E.I.R.L, en el año 2022, es alto, siendo que la dimensión planificación, en su indicador: recursos, obtuvo una valoración del 87.50%, dentro de una tendencia favorable. Los colaboradores de la empresa observan que existe una delegación de autoridad por parte del responsable del área y que esta se manifiesta en la confianza que se otorga al personal.

TERCERA. El nivel de organización de la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú comercializadora importadora y exportadora E.I.R.L, en el año 2022, es alto, siendo que la dimensión organización, en su indicador: cargos y funciones logró una valoración del 90.00%, dentro de una tendencia favorable. Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de las funciones y responsabilidades que tienen que cumplir, al inicio de sus actividades en la empresa, una vez que se ha efectuado su contratación, tomando como punto de partida el proceso de inducción que se encuentra muy elaborado e implementado adecuadamente.

CUARTA. El nivel de dirección de la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú comercializadora importadora y exportadora E.I.R.L, en el año 2022, es alto, siendo que la dimensión dirección, en su indicador: toma de decisiones. consiguió una valoración del 87.50%, dentro de una tendencia favorable. En la empresa se está llevando a cabo una comunicación aceptable con los colaboradores de acuerdo a las necesidades que se presentan durante el desarrollo de las actividades, ya que se cuenta con los cronogramas establecidos según la programación desde el momento que ingresan para desempeñar su actividad laboral, los directivos direccionan a sus colaboradores para un aceptable desempeño, informándoles debidamente y orientándolos durante el proceso, acompañándolos el mayor tiempo posible.

QUINTA. El nivel de control de la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú comercializadora importadora y exportadora E.I.R.L, en el año 2022, es alto, siendo que la dimensión control, en su indicador: supervisión. consiguió una valoración del 82.50%, dentro de una tendencia desfavorable. Los colaboradores de la empresa cumplen diferentes funciones dentro

de su puesto de trabajo desde vendedores hasta los encargados de almacén, teniendo en algunos casos insuficiencias como es el caso de las capacitaciones, ya que ellos reciben una inducción al ingresar donde se les explica todo el funcionamiento, sin embargo esta no se cumple de forma integral poniendo en evidencia que no se da una capacitación exhaustiva que evidencie una mejoría para la empresa, por una falta de interés por parte de los directivos por la cual se sientan comprometidos en la urgencia de invertir en sus trabajadores para un mejor resultado, siendo este la verdadera causa por la cual la empresa no asegura su crecimiento, aun a pesar de contar con el compromiso e involucramiento por parte de los colaboradores de la empresa.

REFERENCIAS

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez,. (2012). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y Representaciones, 9 (SPE1). doi:<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Antonio, C. (2019). Propuesta de un modelo de gestión administrativo, operativo para El Agro Parque Sabio Mutis – Jardín Botánico de Uniminuto. Bogotá, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Arenaza, V. & Et Al. (2019). Influence Of Administrative Management In. International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 8. Obtenido de <https://www.ijstr.org/final-print/dec2019/Influence-Of-Administrative-Management-In-Business-Formalization.pdf>
- Cajo, E. (2018). Influencia De La Gestión Administrativa En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Ministerio De Agricultura Y Riego, Lima, 2018. Lima Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Cano, C. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo. Bogotá Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Cárdenas, E. (2021). Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de transporte pesado Jiménez & Cárdenas Transmollocanas S.A en la Ciudad La Joya De Los Sachas, provincia de Orellana, periodo 2019 – 2022. Riobamba Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.). Ciudad de México México:: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.). Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chipana, H. (2018). La gestión administrativa y los niveles de producción en la Empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C, Villa El Salvador - 2017. Lima Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Falconí, J. & Et Al. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Visionario Digital Vol. 3, N°2, 155-169.

- Frías, L. (2020). Gestión administrativa para el emprendimiento en el Municipio de Manaure, La Guajira. La Guajira Colombia: Universidad de La Guajira.
- Guerrero, G. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México México: Grupo Editorial PATRIA.
- Hernández, A. (2022). La gestión administrativa en el área de cobranzas de una empresa de servicios de certificación de calidad en la ciudad de Lima, en el año 2021. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Hernández, J. A. V., Chombo, R. A., & Zepeda, J. A. R. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal – Vol.7, No.12.* doi:DOI:10.14738/assrj.712.9539.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México México:: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- Huaman, E. (2018). La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018. Cajamarca – Perú: Universidad Priavad del Norte.
- Luna, A. (2014). Proceso administrativo. (1ª. ed.). Ciudad de México México: Editorial PATRIA.
- Mex, R. & et al. (2021). Validación de un cuestionario para determinar valores asociados al consumo de Maíz. *Journal of negative & no positive results Volumen 6 Numero 9, 1171-1180.*
- Montero, L. (2021). Análisis de la gestión administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, año 2020. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Munch, L. (2014). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Ciudad de México México: Pearson.
- Munch, L. (2018). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.). Ciudad de México México:: PEARSO Education.
- Obregon, M. (2021). La gestión administrativa y la comunicación organizacional efectiva de la Empresa Corporación Industrial Losaro SAC -Comas - 2019. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte.

- Ortiz, R. (2 de marzo de 2022). La gestión administrativa tradicional en las empresas. Obtenido de PorciNews LATAM: <https://porcinews.com/entrevista-a-ruy-ortiz-la-gestion-administrativa-tradicional-en-las-empresas-porcinas/>
- Palacios, L. (2015). Estrategias de creación empresarial (2a ed.). Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.
- Paredes, J. (2017). Programa de gestión administrativa para formalizar y mejorar la calidad de servicio de la Mype Glomed Tours Perú Santa Anita- 2012. Lima Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Peña, D.; Milligan, K. & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. Dominio de las Ciencias. doi:: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Prieto, H. & Therán, B. (2018). Administración, teorías, autores, fases y reflexiones. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). Administración (13a. ed. México D.F. México: PEARSON.
- Vargas, C. (2021). Gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Vargas, J. (2021). Gestión administrativa y toma de decisiones en el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social, Cercado de Lima - 2021. Lima Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Ventrua de Esquén, M. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. Digital Publisher CEIT, 6(2),, 43-60. doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465
- Villegas, E. (2019). Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta departamento de Cusco, 2019. Cusco Perú: Iniversidad Andina del Cusco.

ANEXOS

Anexo N°1: Operacionalización de la variable

Tabla 14

Matriz de Operacionalización de la variable proceso administrativo.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Gestión administrativa	Para el autor (Münch, G, 2018), la gestión administrativa es el conjunto de etapas a través de las cuales se lleva a cabo la administración y esta comprende una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión.	El proceso administrativo señala el soporte que brinda la entidad pública orientada a los colaboradores desde la perspectiva de las dimensiones que componen la GA asignándoles los indicadores correspondientes: planificación, organización, dirección y control, confeccionando un cuestionario medido con una Escala de Likert	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo Estrategias Recursos 	1, 2, 3	Cuestionario	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Cargos y Funciones 	4, 5, 6		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Directivas Toma de decisiones 	7, 8, 9,		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Verificación Orientación. 	10,11,12		

Fuente: elaboración propia

Anexo N°2: Matriz de Consistencia

Tabla 15

Gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<u>General:</u>	<u>General:</u>			Objetivo	Tipo de investigación
¿Cómo se realiza la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022?	Describir la gestión administrativa de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.		Planificación	Estrategias	La investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo.
<u>Específicos:</u>	<u>Específicos:</u>			Recursos	Diseño de investigación
a) ¿Cómo se realiza la planificación de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022?	a) Describir la planificación de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.		Organización	Estructura	No experimental, con corte transversal.
b) ¿Cómo se realiza la organización de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022?	b) Describir la organización de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.	Proceso administrativo		Cargos y funciones	Población
c) ¿Cómo se realiza la dirección de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022?	c) Describir la dirección de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022.		Dirección	Aplicación del Manual de Funciones	Conformada por un total de 20 empleados de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L, en el año 2022

d) ¿Cómo se realiza el control de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022?	d) Describir el control de la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022.	Control	Toma de decisiones	Muestra
			Supervisión	Es una muestra censal está conformado por los 20 colaboradores que trabajan en la empresa Jan’s Perú Comercializadora Importadora y Exportadora E.I.R.L., en el año 2022
			Verificación Orientación	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Nota: Elaboración propia

Anexo N°3: Encuesta acerca de la Gestión Administrativa

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Muy de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN					
1	Se emplea los procedimientos actuales y los objetivos institucionales en la planificación de actividades					
2	El encargado del área delega autoridad manifestando confianza hacia el personal					
3	Los colaboradores de la empresa asumen tareas y obligaciones propias a sus funciones					
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN					
4	Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de cuál es su función dentro de la estructura de funciones					
5	Se da cumplimiento al reglamento de organización y funciones en relación a las funciones del personal administrativo y operativo en la empresa					
6	Todas las funciones se realizan de acuerdo con el perfil de puesto de trabajo de cada colaborador.					
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN					
7	La dirección de la empresa supervisa que las acciones se desarrollen respetando los cronogramas establecidos según la programación.					
8	La dirección considera las necesidades que requieren los colaboradores para el desarrollo de sus ocupaciones.					
9	La dirección de la empresa estimula la comunicación constante entre los colaboradores para el desarrollo de las actividades en la empresa.					
	DIMENSIÓN CONTROL					
10	Los colaboradores manejan la normatividad actual determinada en la empresa para los requerimientos en la gestión de compras de bienes.					
11	Los colaboradores de la empresa advierten sobre las observaciones encontradas en los requerimientos de bienes para el procesamiento de las ventas					
12	Los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados					

Anexo N°3: TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

ROSSMERY ALBARRAN TAYPE

Magister

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

09/02/2023

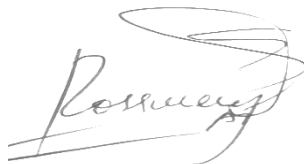
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JAN’S PERÚ COMERCIALIZADORA IMPORTADORA Y EXPORTADORA E.I.R.L, EN EL AÑO 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		100%		

Sugerencias:

.....
.....



Firma del experto
Rossmery Albarran Taype
DNI: 45809977

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO

Cristian Joel Martínez Agama

TITULO Y GRADO

Magister

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

09/02/2023

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JAN’S PERÚ COMERCIALIZADORA IMPORTADORA Y EXPORTADORA E.I.R.L, EN EL AÑO 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		100%		

Sugerencias:

.....


Cristian Joel Martínez Agama

DNI 44615127

Firma del experto

Anexo N°4: CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA	
---	---

Yo NEYRLITH SALAS SANCHEZ
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 10433377, en mi calidad de GERENTE GENERAL
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de ADMINISTRATIVO
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución JAN'S PERÚ COMERCIALIZADORA IMPORTADORA Y EXPORTADORA E.I.R.L.
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20544395719, ubicada en la ciudad de LIMA.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor DARILY CASTILLO AMPUERO
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
identificado con DNI N° 70410667 egresado de la Carrera profesional o Programa de
Postgrado de ADMINISTRACION
(Nombre de la carrera o programa), para
que utilice la siguiente información de la empresa:

.....
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

- Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:
- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
 - ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
 - Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


.....
Firma y Sello del Representante Legal o Representante del área
DNI:

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI:

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

**Anexo N°4: IMÁGENES DE LA EMPRESA JAN’S PERÚ COMERCIALIZADORA
IMPORTADORA Y EXPORTADORA E.I.R.L**

