



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL
CONTROL DE GESTIÓN DE SUMINISTROS EN LOS
ALMACENES DE LA EMPRESA BGS TECHNOLOGY
S.A.C, DISTRITO DEL CALLAO - PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERÚ - 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Leopoldo Rojas Chavez

Carlos Fernando Rosales Ramírez

Asesor:

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

<https://orcid.org/0000-0001-6846-0837>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | LUIS JOSÉ ALVARADO YUPANQUI | 20025251 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | LEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES | 26697122 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|----------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | LUIS EDGAR TARMENO BERNUY | 09958001 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

Taller_de_titulacion_3_Rojas_Rosales

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 9% | 9% | 1% | 1% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | core.ac.uk Fuente de Internet | 1% |
| 4 | www.researchgate.net Fuente de Internet | 1% |
| 5 | 1library.co Fuente de Internet | <1% |
| 6 | hdl.handle.net Fuente de Internet | <1% |
| 7 | repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet | <1% |
| 8 | rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet | <1% |
| 9 | repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet | <1% |

DEDICATORIA

A Víctor Rojas Robles es un padre
ejemplar, dedicado a su familia y fuente de
inspiración para alcanzar metas.

Leopoldo Rojas Chavez

Mis padres me han enseñado a ser una
buena persona y a proporcionarme ayuda
y afecto incondicional. Siempre serán un
ejemplo para mí.

Carlos Fernando Rosales Ramirez

AGRADECIMIENTO

A mi padre Víctor y Tomasa, hermano Abel;
quienes me inspiran a crecer responsablemente
en lo familiar y profesional. A DIOS, por ser
guía de mi conducta, responsabilidad y lograr
mis objetivos.

Leopoldo Rojas Chavez

A nuestros profesores de la facultad de
negocios, que durante los años que
estudiamos nos compartieron todos sus
conocimientos y experiencias, los cuales
han sido un gran apoyo para nuestro
desarrollo profesional.

Carlos Fernando Rosales Ramirez

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| ABSTRACT | 10 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA | 11 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 14 |
| 1.4. LIMITACIONES | 15 |
| 1.5. OBJETIVOS | 16 |
| 1.6. HIPÓTESIS | 16 |
| 1.7. MARCO TEÓRICO | 17 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 30 |
| 2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 30 |
| 2.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 31 |
| 2.4. ASPECTOS ÉTICOS | 32 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 33 |
| 3.1. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD | 33 |
| 3.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO | 33 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 42 |
| 4.1. DISCUSIÓN | 42 |
| 4.2. CONCLUSIÓN | 43 |
| 4.3. RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIA | 45 |
| ANEXOS | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Planeamiento En Niveles De Una Organización</i> | 20 |
| Tabla 2 <i>Clasificación De Los Recursos Organizacionales</i> | 27 |
| Tabla 3 <i>Matriz De Operacionalización De Variables</i> | 29 |
| Tabla 4 <i>Escala De Likert - Puntuaciones</i> | 31 |
| Tabla 5 <i>Análisis De Confiabilidad</i> | 33 |
| Tabla 6 <i>Datos Descriptivos Hipótesis General</i> | 33 |
| Tabla 7 <i>Pruebas De Normalidad Hipótesis General</i> | 34 |
| Tabla 8 <i>Correlación De Datos Hipótesis General</i> | 35 |
| Tabla 9 <i>Datos Descriptivos Hipótesis Especifico 1</i> | 36 |
| Tabla 10 <i>Pruebas De Normalidad Hipótesis Especifica 1</i> | 37 |
| Tabla 11 <i>Correlación De Datos Hipótesis Especifica 1</i> | 37 |
| Tabla 12 <i>Datos Descriptivos Hipótesis Especifica 2</i> | 38 |
| Tabla 13 <i>Pruebas De Normalidad Hipótesis Especifica 2</i> | 39 |
| Tabla 14 <i>Correlación De Datos De La Hipótesis Especifica 2</i> | 39 |
| Tabla 15 <i>Datos Descriptivos Hipótesis Especifico 3</i> | 40 |
| Tabla 16 <i>Pruebas De Normalidad De La Hipótesis Especifica 3</i> | 41 |
| Tabla 17 <i>Correlación De Datos Hipótesis Especifica 3</i> | 41 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| FIGURA 1 PROCESO ADMINISTRATIVO | 21 |
| FIGURA 2 PROCESO ADMINISTRATIVO | 21 |
| FIGURA 3 ADMINISTRACIÓN: FUNDAMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO | 22 |
| FIGURA 4 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 26 |

RESUMEN

La presente investigación nace debido a que se encontraron problemas a falta de un proceso que controle, de los suministros en los almacenes de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, se busca relacionar los procesos administrativos ayuden a mejorar el control y gestión de los suministros de los almacenes.

El propósito del presente estudio es determinar en qué medida existe relación entre los procesos administrativos y el control de la gestión de suministros en la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C. El método de estudio utilizado para su desarrollo tuvo un enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental y un alcance de tipo transversal y correlacional. Se utilizó una técnica de encuesta y un instrumento como única herramienta para la recolección de datos en una población de 20 colaboradores. Los datos estadísticos procesados mostraron que existe una relación positiva entre las dos variables. Se concluyó al someter a la prueba de Pearson una correlación igual a 0,991 siendo un valor significativo a 0,05 se establece una relación ente las variables de los procesos administrativos y el control de gestión de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C.

PALABRAS CLAVES: Organización, Procesos Administrativos, Control de Gestión, Indicadores Económicos, Riesgos Económicos, Suministro

ABSTRACT

The present investigation was born because problems were found in the absence of a process that controls, of the supplies in the warehouses of the company BGS TECHNOLOGY S.A.C, it seeks to relate the administrative processes to help improve the control and management of warehouse supplies.

The purpose of this study is to determine to what extent there is a relationship between administrative processes and supply management control in the company BGS TECHNOLOGY S.A.C. The study method used for its development had a quantitative approach, non-experimental research design and a cross-sectional and correlational scope. A survey technique and an instrument were acquired as the only tool for data collection in a population of 20 employees. The processed statistical data showed that there is a positive relationship between the two variables. It is concluded by submitting to the Pearson test a coincidence equal to 0.991, a significant value being 0.05, establishing a relationship between the variables of the administrative processes and the management control of the company BGS TECHNOLOGY S.A.C.

KEY WORDS: Organization, Administrative Processes, Management Control, Economic Indicators, Economic Risks, Supply

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los procesos administrativos son la ejecución con eficiencia y eficacia conformado por la planificación, la organización, la integración de recursos, la dirección y el control, todo esto para conseguir el enfoque correcto que le permita al administrador lograr el éxito y ayudar a su organización que se vuelva altamente competitiva. (Luna Gonzales, 2014)

En el contexto internacional, el fortalecimiento de los procesos administrativos a través de un control interno que les permita a las PYMES de Panamá, estar alerta ante los delitos económicos y que esto le sirva como una herramienta que ayude para no caer en la bancarrota, esto se entendería como un gran apoyo para los gerentes de estas medianas y pequeñas organizaciones que les ayude a tomar decisiones más convenientes llevándolos a ser más competitivos, disminuyendo la reiteración en los errores y alerta de fraude. (Cortés, 2022)

Los procesos administrativos se convierten en aspectos muy relevantes para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Ecuador, esto genera un gran interés por la búsqueda del fortalecimiento y posicionamiento de estas medianas y pequeñas organizaciones, esto con el fin de poder enfrentar el aspecto generalmente desfavorable el cual es; la falta de estructuras organizacionales las cuales les permita implementar procesos administrativos, por lo tanto esto se convierte en una clara desventaja cuando se les compara con empresas más grandes (Muños et. al, 2020)

La reestructuración de los procesos administrativos de la gestión inmobiliaria con el fin de lograr un progreso en los recursos humanos y financieros de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Medellín – Colombia, uno de los primeros puntos a considerar es la falta de definición en las actividades del proceso de gestión inmobiliaria esto llevando a cabo que se generó dificultades al momento de la integración de las

empresas, las organizaciones cambian constantemente sus políticas, lo que provoca el agotamiento de los recursos y la falta de objetivos definidos. (Álvarez et. al, 2020)

Con la impresión las destrezas gerenciales como estrategia de buen funcionamiento del proceso administrativo de las Pymes dedicadas al comercio al por mayor en la ciudad de Sonora – México, siendo que las Pymes tiene la mayor participación dentro del mercado mexicano generando el 70% de puestos de trabajo, haciendo que las habilidades gerenciales se transformen en unos de los puntos más importantes para lograr la permanencia y estabilidad de estas medianas y pequeñas empresas dentro del mercado. (Paredes et. al, 2017)

Ahora en el contexto nacional, la atención de los procesos administrativos en la gestión de calidad deportiva en el instituto Peruano del deporte, donde se analiza la aplicación de estos procesos administrativos que representan un apoyo para mejorar la gestión de calidad deportiva dentro de una institución, sin embargo hay factores que dificultan la mejora como es la falta de planificación, el poco presupuesto que se le asigna al deporte, esto hace que no se pueda cumplir con la aplicación de esta política en un nivel institucional (Curo, 2020)

Las características del control interno dentro de una gestión administrativa para las empresas peruanas son importantes, puesta en funcionamiento de un sistema de control ayuda en conjunto en sus funciones a los colaboradores dentro de una organización, cabe indicar la importancia de promover en los colaboradores la mejora de la eficiencia y la eficacia, ya que esto ayuda a los directivos a generar un ambiente controlado a través del establecimiento de procedimientos y sus limitaciones. (Gamboa, 2017)

La implementación de sistemas de gestión en los procesos administrativos de la ONG ADASEC en Perú, en donde se busca unir a las diversas áreas de la organización con el motivo principal de perfeccionar la comunicación que tienen todos los colaboradores, esto con la finalidad de influir directamente en los procesos administrativos que se maneja,

con el objetivo principal de cumplir con las metas establecidas por el directorio de la organización. (Yacsahuanga, 2020)

Con la propuesta de desarrollo en los procesos administrativos de la empresa de seguridad Vigarza SAC en la ciudad de Lima, en donde la mayoría de los casos se recibían quejas por parte de los propios colaboradores, que señalaban la probable pérdida de crédito en bienes y servicios, necesarios para cumplir con las necesidades de los diferentes clientes, con el fin de implementar estrategias que ayuden con la mejora y elevar la calidad de la empresa. (Espinoza, 2017)

El análisis de la relación entre la dirección estratégica y los procesos administrativos de la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial CORPAC S.A, Callao, confirmó que existe un alto nivel estratégico que corresponde a un excelente nivel de gestión de los procesos administrativos. la corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial tiene un alto nivel estratégico y una excelente gestión de los procesos administrativos. (Cruz, 2017)

En el contexto local, en la empresa BGS TECHNOLOGY ubicada en el distrito del Callao, brinda servicios de instalación de sistemas de seguridad, siendo el objetivo principal ofrecer a sus diferentes clientes un servicio fundamentado en la calidad y la eficiencia, si bien es cierto que la empresa ha venido logrando ir cumpliendo de manera correcta las atenciones a sus diferentes clientes, todavía no se ha llegado ni a la mitad del objetivo establecido, es por eso que la empresa ha decidido la implementación de procesos administrativos que mejoren el control de gestión de suministros principalmente en su almacén, ya que se reporta casos como la falta de suministros para las atenciones, sobre stock de suministros con poca rotación, perdida de suministros y falta de control de suministros, merma. De esto se origina la necesidad de poder establecer mejores procesos en la empresa BGS TECHNOLOGY.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué medida la implementación de los procesos administrativos se relaciona con el control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con los riesgos financieros de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020?

¿En qué medida el proceso administrativo se relaciona los indicadores financieros de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020?

¿En qué medida la dirección estratégica se relaciona con los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020?

1.3. Justificación

Se realizó una investigación para determinar la relación entre los procesos administrativos y el control de gestión de suministros en los almacenes de BGS TECHNOLOGY S.A.C. en el Callao, Perú, 2020. Se identificaron las necesidades de esta área para generar el control de almacén más eficiente que permita una buena gestión para mejorar los procesos.

1.3.1. Justificación Teórica:

En BGS TECHNOLOGY S.A.C. realizó un análisis para proporcionar el conocimiento existente con variables en sus procesos administrativos, de cuyos efectos de la investigación podrá estructurar en una propuesta para ser añadidos como conocimiento a la administración, ya que se estaría probando el uso de las técnicas para mejorar el control de gestión en los almacenes.

1.3.2. Justificación Práctica:

Se realizó una investigación para mejorar el control de la gestión de almacenes de BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito del Callao, para sostener una extensa variación de elementos que puedan participar en la relación existente entre ambos conceptos básicos de la investigación.

1.3.3. Justificación Social:

El actual estudio se realizó con la finalidad de mejorar los controles de gestión en los almacenes de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito del Callao, con el fin de aumentar la capacidad de respuesta de los almacenes, si es necesario contratando más personal, esto hará que tengan ingresos económicos los cuales le darán estabilidad a sus respectivas familias.

1.4. Limitaciones

El inconveniente que se presentó para la recolección de información, con los colaboradores y jefes de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, no tenían mucho tiempo por estar ocupados con sus labores.

La recolección de datos en el local de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, por la cuarentena impuesta por estado peruano hacía imposible el traslado a la empresa, así que se optó por la recolección de información a través de los medios digitales.

Las limitaciones para esta investigación se lograron superar porque se concertaron con el

Gerente de Operaciones de la empresa, ya que instruyo a sus colaboradores a atender de manera digital nuestra encuesta virtual (cuestionario)

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar en qué medida los procesos administrativos se relaciona con el mejoramiento del control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar en qué medida la planificación estratégica se relaciona con el riesgo financiero de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020

Determinar en qué medida el proceso administrativo se relaciona con los indicadores económicos de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020

Demostrar en qué medida la dirección estratégica se relaciona con los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación de los procesos administrativos en el mejoramiento del control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe una relación en la planificación estratégica y el riesgo financiero de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020.

Existe una relación en el proceso administrativo y los indicadores económicos de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020.

Existe una relación en la dirección estratégica y los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020.

1.7. Marco Teórico

1.7.1. Antecedentes Internacionales

Montalvo (2015), en un estudio realizado en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, propone diseñar e implementar una evaluación de los procesos administrativos y un sistema de control de gestión para el departamento de producción de IMETECO S.A. Las herramientas utilizadas fueron: Diagrama de flujo, Operaciones, análisis FODA e Ishikiwa. Adicional a esto se procedió a efectuar un diagnóstico general de la empresa, objeto de estudio y con esta información se dio paso al diseño del Sistema de Control de Gestión para el área de Producción, con lo cual se diseñaron indicadores y los tableros de control, y se identificaron y desarrollaron las iniciativas que ayudaron al logro de los objetivos planteados. Como resultado, se estableció los controles que permitirán visualizar avances y resultados mediante los objetivos planteados y obtener mejores resultados en la información recopilada y poder corregir errores en los procesos tales como retrasos en las entregas y otorgar respuestas inmediatas al personal interno como externo.

Pérez y Alarcón (2018), cuyo estudio se realizó en la ciudad de Ambato - Ecuador, tuvo como objetivo un modelo de control de gestión para la Empresa Pública

Petroecuador, con el propósito a mejorar los procesos administrativos, financieros y operativos. Con un método cuantitativo, usando las entrevistas al personal relacionado a la gestión de cada departamento, como resultado sobre todo en el departamento de finanzas, la aplicación del sistema de gestión integra y automatiza los procesos más importantes, dentro de análisis se indica como una respuesta integral permitiendo a la empresa manejar cadenas de valor con base a datos previamente generados.

1.7.2. Antecedentes Nacionales

Cortegana (2019), cuyo análisis se elaboró en la ciudad de Cajamarca – Perú, su objetivo general es determinar la relación del control interno en el proceso administrativo de la oficina de administración, siendo una investigación de enfoque mixto, diseño no experimenta de tipo correlacional, con una muestra de 20 servidores de la citada oficina, utilizando la herramienta de dos cuestionarios. En los resultados obtenidos conllevaron a determinar que el control interno y los procesos administrativos tiene una relación alta evidenciándose en la prueba Spearman de 0,791, indicando esto que a mayor implementación del control interno se refleja el proceso administrative de la oficina de administración.

De la cruz (2017), esta investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar la relación existente entre la estandarización de los procesos administrativos con el control de gestión en las obras en una entidad pública, la investigación es de tipo básica, de corte transversal, con un diseño experimental, con una población conformada por 100 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta. Se concluye que una estandarización de los procesos administrativos muestra los siguientes datos: el 18% considera que es poco aceptable, el 72% considera que es aceptable y el 10% considera que es muy aceptable, en consecuencia, la aceptación de mejoras en los procesos administrativos es aceptable.

Bases teóricas

Definición de Procesos Administrativos

Duque (2018), desde un inicio los grupos sociales se han visto necesitados de organizar su forma de trabajo, de mejorar la distribución de las tareas, así como el instinto básico de liderar un grupo, todas estas figuras se desarrollan para ser parte del principio inicial de los aspectos fundamentales de los procesos administrativos.

Mendoza y Saulo (2021), en estos tiempos las organizaciones tienen como objetivo el generar espacios más activos, que logren no solo satisfacer las expectativas económicas sino también las no económicas que tiene los colaboradores, esto es da como inicio de grupos socioeconómicos, que requieren ser impulsados con una adecuada implementación de los procesos administrativos dentro de una organización.

Planificación Estratégica

Walter y Pando (2014), la planificación estratégica forma parte de un conjunto factores de planeamiento que utilizan la mayoría de las organizaciones como parte de su plan de desarrollo de gestión, los cuales buscan desarrollarse y que se conectan para conseguir una mayor coherencia en la toma de decisión con el fin de lograr una mayor implementación, lo que se busca es poder medir el mayor alcance de las aportaciones y a su vez fijar lo más real posible las expectativas que pueden generar en base a este conjunto de factores.

Sánchez (2021), la importancia de la planificación estratégica toma interés cuando se debe enfrentar situaciones que afectan a la organización y que son consecuencia por el juicio de elección por parte de gerencia cuando no tomo en cuenta valores de visión hacia el futuro, es por eso necesario tener en cuenta los puntos más relevantes de la administración estratégicas.

Fabián (2019), la planificación estratégica genera un campo de indicadores que ayuda a la actividad organizacional para que pueda tomar las mejores decisiones con el fin

de generar el mejor funcionamiento ya que esto es esencial para asegurar las prioridades de la organización y lograr que la empresa sea más proactiva con respuestas más activa frente a proyecto que se presente en el futuro.

Tabla 1. Planeamiento en niveles de una organización

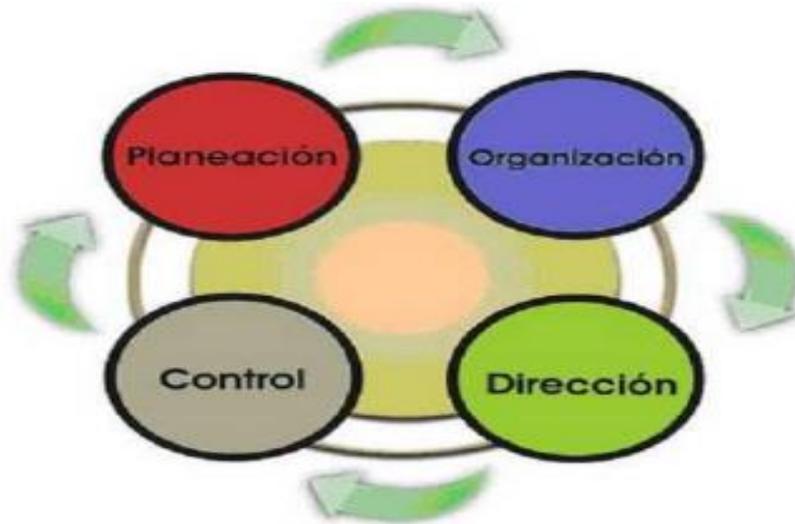
| Planeación | Horizonte tiempo | Alcance | Contenido |
|-------------------|-------------------------|--|-------------------|
| <i>Estrategia</i> | <i>Largo Plazo</i> | <i>Macroorientada. Comprende la organización como un todo</i> | <i>Genérico</i> |
| <i>Táctica</i> | <i>Mediano Plazo</i> | <i>Aborda por separado cada área o departamento de la organización</i> | <i>Detallado</i> |
| <i>Operativa</i> | <i>Corto Plazo</i> | <i>Microorientada. Aborda exclusivamente cada tarea u operación</i> | <i>Específico</i> |

Nota. Chiavenato (2011, p. 27)

Proceso Administrativo

Guadalupe (2014), el proceso administrativo está conformado por cuatro acciones las cuales son planear, organizar, controlar y dirigir que es aplicable a todo tipo de organización, estas acciones permite estructurar todas las actividades comenzado con las más importante ya que su fin va con el éxito de los objetivos: primero se establecen los objetivos, luego se selecciona los recursos a utilizar, se direcciona las actividades para que al último se programa la verificación la culminación de los objetivos.

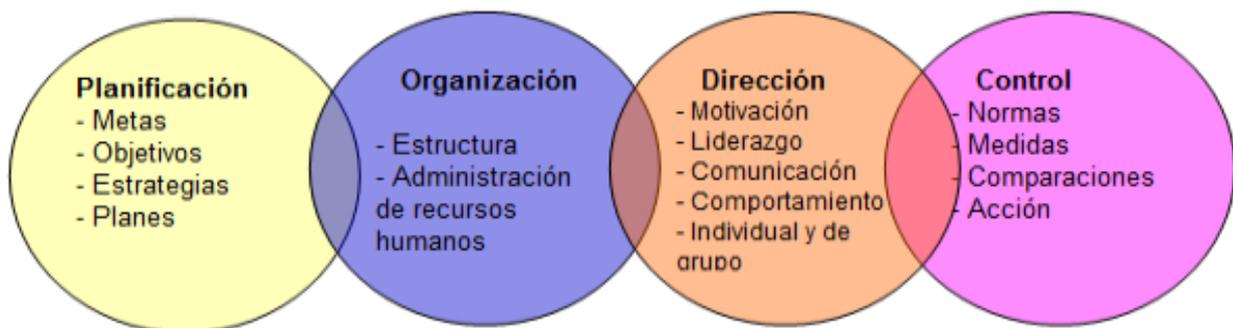
Figura 1 *Proceso Administrativo*



Nota. Adaptado de *Proceso Administrativo* (p.50), por Cordova, 2012.

Cordova (2012), las organizaciones poseen procesos con partes y elementos que se relacionan entre sí con el fin de prestar diversos bienes y servicios. Para que una organización pueda brindar estos bienes y servicios deben seguir una secuencia de acciones que en administración se conoce como proceso administrativo, esto permite que toda organización cumpla con sus objetivos, procesando no solo la dirección, sino también que debe llegar a todos los niveles más bajos de la organización.

Figura 2 *Proceso Administrativo*

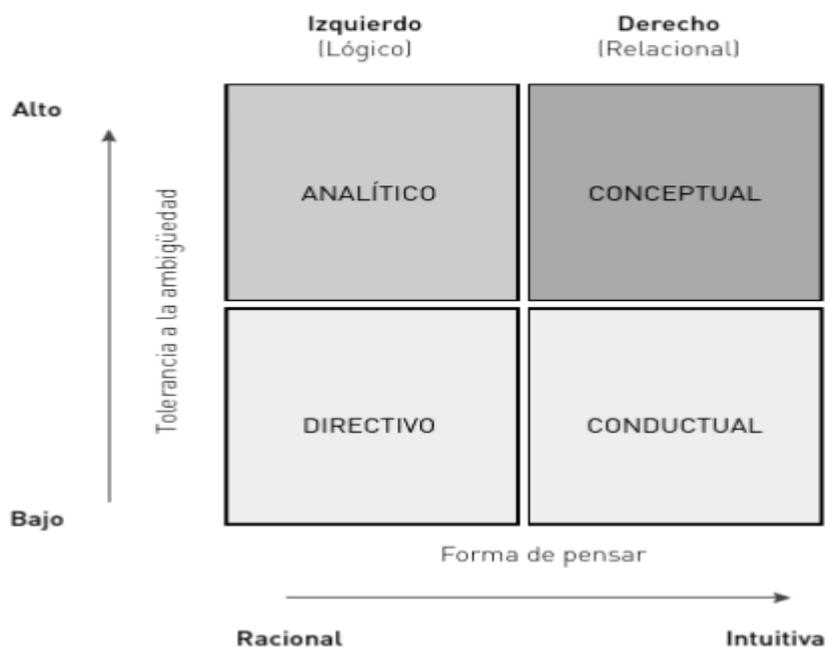


Nota. Adaptado de *Proceso Administrativo* (p.54), por Cordova, 2012.

Louffat (2015), las decisiones se presentan a todas las personas, la forma como las afrontan es diferente en cada caso, estas decisiones suelen basarse en criterios lógicos

racionales o también criterios emocionales como la intuición, emociones y corazonadas. Diferentes estudios señalan que los dos hemisferios del cerebro trabajan de manera diferente, el lado izquierdo es la zona de la razón, mientras que el lado derecho es la zona de las emociones, con referencia a dichos estudios autores como Rowe planteo un modelo de decisiones según el tipo de directivo.

Figura 3 *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*



Nota. Adaptado de *Fundamentos del Proceso Administrativo* (p.197), por Louffat, 2015.

Dirección Estratégica

Peralta et. al (2020), el estimar el mérito competitivo que existe entre la tecnología y la innovación, se evalúa la propuesta de un modelo de dirección estratégica para la gestión en dos grandes partes interrelacionadas, en un lado está la formulación estratégica que sirve como punto de referencia para determinar las competencias que puede servir como ventaja competitiva, y del otro lado se plantean las diferentes estrategias de innovación.

Palacios (2010), la dirección estratégica se puede entender como el posicionamiento de la organización frente a un ambiente competitivo que la rodea, esto con el fin de poder ver la capacidad de respuesta que posee frente a las oportunidades y

amenazas utilizando sus fortalezas y minimizando sus debilidades. Para que esta estrategia tenga eficacia se debe utilizar principios de relación entre objetivos, valores, recursos, organización y coordinación, así también mantener las buenas relaciones entre proveedor, clientes y la competencia.

Guerras y Navas, (2022), en la actualidad la dirección estratégica se enfrenta a escenarios cada vez más cambiantes, lo que se vuelve necesario que las organizaciones tengan claro como plantear la acción que debe tomar, en primer lugar, sobrevivir y en segundo lugar es que debe mejorar el rendimiento, en otras palabras, la dirección estratégica es un conjunto de actividades.

Fernández (2004), es suficiente definir a la planificación en un solo sentido de dirección, que se convierta en un comportamiento que no sigue ningún tipo de proceso y que no sea respalda a través de un documento. O todo lo contrario se debería definir a los responsables, gestionar reuniones con el personal a cargo y que todo sea respaldado es un documento que indique todas las fases del proceso a seguir, todo con el fin de poder responder a las necesidades que se pueden presentar el día de hoy, pero sin la inversión adecuada no se puede asegurar si se podrá responder a las necesidades en un futuro.

Control de Gestión

Vega y Marrero (2021), un aspecto importante que toda empresa debe considerar si quiere ser competitiva y lograr ser líder en el mercado es la adaptación de un medio de control de gestión que inicialice la integración del entorno empresarial y luego calcular la gestión en cifras para buscar una mejorar en la efectividad.

Riesgo Financiero

Gómez y López (2002), los riesgos financieros siempre han estado presente en el entorno de las empresas, con un relativo crecimiento al paso de los años, están generando grandes cambios en las empresas financieras y no financieras, causando un cambio en los sistemas de proceso financiero el cual ha significado un crecimiento en las operaciones de

comercio internacional, dicho cambio a mejorando la confianza en la economía mundial, ha crecido la competencia generando mayor participación en diversos negocios y nuevos mercados donde se busca una mayor eficiencia y rentabilidad.

Clasificación de Riesgos

1. Riesgos de Mercado

- De tipo interés
- De tipo de cambio
- Precio de las acciones
- Precio de mercado

2. Riesgos de Crédito

- De contraparte
- De emisor
- De entrega
- De sttlement

3. Riesgos Operativos

- Sistemas informáticos
- Fallos humanos

4. Riesgos de Liquides

- De financiación
- De mercado y producto

5. Riesgos Normativos

- Legal
- Fiscal

Pérez (2014), se puede definir al riesgo financiero como una situación o evento que se expone ante situaciones que podrían generar malos resultados más de los que fueron estimados. Para el caso de una inversión de riesgo, está en que la rentabilidad esperada sea muy inferior a lo que estimaba, y lo que sería una posibilidad más peligrosa que dicho riesgo haga que se genere pérdidas que ponga en peligro la estabilidad del inversor.

Rodríguez (2017), la meta de toda persona es la estabilidad financiera, esto significa más que alcanzar un resultado positivo, es la habilidad de malgastar el patrimonio con el fin de mejorar cada vez más su situación financiera, el método básico para mantener una adecuada finanza personal en muchas ocasiones se pierde por falta de tiempo, disciplina, disposición o falta de conocimiento.

Son pocas las personas que pueden llevar un relativo control sobre sus estados financieros, lograr este equilibrio es difícil ya que es mucho más sencillo gastar en vez de ahorrar. Lo ideal es que los egresos no superen a los ingresos y que también los activos sean mayores que los pasivos.

Indicadores Económicos

Ruiz (2020), los indicadores económicos son necesarios para poder dar una explicación sobre el crecimiento, esto se puede explicar de varias formas como la adquisición de capital, la compra de otras empresas o también la compra de materiales para producir bienes o servicios, la recolección de esta información de manera anual debe darle un tiempo de estimación al periodo concluido, para que las cifras planteadas sean completadas y revisadas.

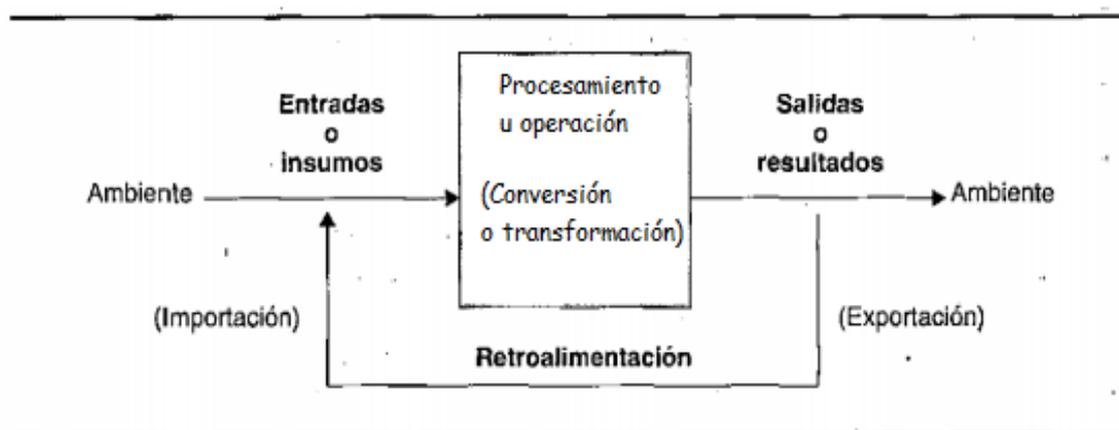
Oyhanarte (2013), señalar la importancia de los indicadores económicos y como se vinculan con los sectores como el externo, el sector público, el sector monetario e indicadores en referencia al precio. Los procesos de bienes y servicios se pueden señalar a través de indicadores los cuales pueden ser: inicios para nuevos productos y bienes y servicios.

Heath (2012), señala que los indicadores económicos manejan términos económicos y estadísticos, pero a su vez usa términos en el campo del comportamiento económico, indica que el lenguaje de los indicadores generalmente es sencillo y lógico, pero a pesar de tener estas características suele encontrarse interpretaciones erradas y desconocimiento en los conceptos básicos. La mayoría de los indicadores recogen sus datos de encuestas, la información que es recibida en un determinado tiempo es obsoleto ya que lo que se quiere es poder analizar los cambios que ha generado a través del tiempo.

Recursos Organizacionales

Chiavenato (2018), señala que la organización es el centro de una variedad de factores de producción, es necesario el uso correcto de los recursos de producción a través de variables de eficiencia y eficacia. Se considera a los factores como capital y trabajo y la naturaleza brinda las materias primas los cuales serán transformados en productos y servicios, el capital brinda medios para la adquisición de materiales y materias para una producción.

Figura 4 Administración de Recursos Humanos



Nota. Adaptado de *Administración de Recursos Humanos* (p.16), por Chiavenato, 2001.

Arenas (2016), la necesidad de identificar los requerimientos que carece una empresa, esto con el objetivo que le permita organizar los bienes tangibles e intangibles, humanos, financieros, materiales y técnicos, para poder plasmar una propuesta de valor

más acertada que le permita a la empresa planificar los recursos organizacionales que necesita para distinguir los aspectos fundamentales para un modelo de negocio más adecuado para la organización.

Tabla 2. Clasificación de los Recursos Organizacionales

| Recursos | Contenido Principal | Denominación Tradicional |
|---|---|---------------------------------|
| <i>MATERIALES O INSTALACIONES FÍSICAS</i> | <i>Edificios - Terrenos Máquinas, Equipos, Instalaciones, Materia, Prima, Materiales, Tecnología de Producción</i> | <i>Naturaleza</i> |
| <i>FINANCIEROS</i> | <i>Capital, Flujo de Dinero, Crédito, Ingreso, Financiación, Inversión</i> | <i>Capital</i> |
| <i>HUMANOS</i> | <i>Directores, Gerentes, Jefes, Supervisores, Oficinista, Operarios, Técnicos, Empleados, Obrero</i> | <i>Trabajo</i> |
| <i>MERCADOLÓGICOS</i> | <i>Mercado de clientes, consumidores o usuarios</i> | <i>No tiene correspondencia</i> |
| <i>ADMINISTRATIVOS</i> | <i>*Planeación *Organización *Dirección *Control *Ejecución</i> | <i>Empresas</i> |

Nota. Chiavenato (2001, p. 82)

Definición de términos básicos

Organización

Es un procedimiento que es diseñado para cumplir con metas y objetivos, estos sistemas pueden ser conformados por más subsistemas que se relacionan con objetivos más específicos. Otra forma de entenderlo es como una estructura de un grupo de personas, tareas que se relacionan dentro de sistema estructurado para cumplir con los objetivos

establecidos.

Procesos Administrativos

Se considera como una actividad compuesta o un flujo constante entre la relación mutua que existe y permite que una actividad siga un curso o ciclo de planeación, organización, dirección y control, y que son utilizadas para el logro de un objetivo establecido; valorar todos los recursos técnicos, humanos y materiales que tiene cada organización, para cumplir con las partes interesadas y la sociedad.

Gestión de Procesos

Es un proceso administrativo, que se diferencia de la clásica estructura funcional, en que se usa para medir el cumplimiento de los objetivos, cuyo objetivo es mejorar eficientemente un proceso identificando sus fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades.

Indicadores Económicos

Son datos estadísticos que presentan mediciones para evaluar los estados, la situación y rendimiento económico sobre los últimos ciclos comerciales, el gasto de los consumidores y aspectos en general. Varios de estos indicadores económicos se publican diaria, semanal, mensual y trimestralmente con el fin de realizar un pronóstico para el futuro.

Riesgo Económico

Es una medida de las posibles eventualidades o incertidumbres producidas en el rendimiento de la inversión que puede generar en el resultado de pérdida de rentabilidad de una empresa, afectando también a los cambios producidos y la situación económica del sector en que se posiciona.

Suministro

El suministro se entiende como el abastecimiento de aquellos productos o bienes que la población necesita para el desarrollo de la vida cotidiana. Por da un ejemplo común sería el suministro de alimentos para aquellos negocios, entidades, supermercados y almacenes que tiene la función de venderlos a los diferentes consumidores finales.

Operacionalización de variables

Tabla 3. Matriz de Operacionalización de Variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|-------------------------------------|--|------------------------------|--|
| Procesos Administrativos | Son procesos que se refiere a los momentos de la gestión utilizados para la búsqueda dirigidos a garantizar de la mejora de la calidad con respecto al rendimiento de una organización, esto para el cumplimiento de los objetivos establecidos, la calidad se eleva con el uso correcto y planificado de los recursos internos como externos y eficiente con los objetivos sociales, técnicos, tecnológicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos y académicos (Cano, 2017). | Planificación Estratégica | Conocimiento de objetivo Conocimiento de Estrategias Nivel de Planificación |
| | | Proceso Administrativo | Nivel de Organización Nivel de Gestión Nivel de Control |
| | | Dirección Estratégica | Estratégica Organizacional Nivel de Valoración Nivel de Comunicación |
| Control de Gestión | El control de gestión es utilizado como una función por la gerencia de cada organización que busca la utilización de todos los recursos obtenidos y a los empleados de manera eficaz y eficientemente para el cumplimiento de los objetivos establecidos por parte de la organización. Tiene como fin el de conducir la organización para que pueda desarrollar todas sus estrategias elegidas para obtener los objetivos predeterminados. Sin embargo, el control de gestión es limitado en función de que no considera todos los factores que interviene en una actividad, es más importante centrarse en aquellos que se considera más importante, esta consideración se hace para ubicar los factores más críticos y si su correcta gestión hace prever que una organización tenga éxito. A esto se le denomina Factores de clave de éxito (Pérez-Carballo, 2013). | Riesgo Financiero | Mejoramiento de Servicio Posicionamiento de Mercado Calidad de Servicio |
| | | Indicadores Económicos | Crecimiento Económico Retención de Clientes Productividad |
| | | Recursos Organizacionales | Capacitaciones Incentivos Clima Laboral |

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Es **básica**, Vargas (2009), considera que el tema de la investigación no se aplica inmediatamente, pero se debe tener en cuenta los resultados, descubrimientos, nuevos productos y avances científicos que puedan aparecer.

Con respecto a la investigación presenta un sentido **cuantitativo**, según Hernández, Fernández y Batista (2014), afirma este tipo de estudio es secuencial y probatorio ya que se recoge datos con los cuales se va a verificar si se admite la hipótesis de la investigación, igualmente utilizando análisis estadísticos para mostrar los resultados a través de la presentación de tablas. Asimismo, el diseño es **no experimental**, al respecto Agudelo y Aigner (2008), sostiene que la variable no se puede manipular deliberadamente, es decir es observar a los fenómenos en su entorno natural, posteriormente estudiarlo.

Cabe señalar que el corte es de tipo **transversales**, para Osío y Zuleta (2005), es un estudio examinador de datos obtenidos en las variables, transcurrido un tiempo, quien la inferencia causal no se lleva en base a una secuencia lógica de valorar primero un predictor y avanzado el tiempo, calcular el producto de la exposición.

Y por último nivel o alcance **correlacional**, para Cabezas, Andrade y Torres (2018) se centra en el fin de determinar la relación y vínculo que existe entre dos o más variable.

2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)

Unidad de estudio

Para Supo (2012) es la unidad, individuo o conjunto de individuos de donde se requiere recolectar datos

Para la investigación se consideró a los colaboradores de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú 2020.

Población

Para el siguiente trabajo de investigación se consideró a todos los colaboradores de la

empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito Callao, Provincia Constitucional del Callao.
Siendo un total de veinte colaboradores.

Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se considera “La población es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto mayor.” (p.175).

Para el trabajado de investigación se utilizó a la misma población como muestra.

2.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica

Se manejó la técnica de la encuesta, ya que proporciona información eficiente, al respecto Montes (2000) considera a la encuesta como la recolección de datos mediante un interrogatorio a los miembros de una sociedad sobre un tema o problema específico.

Instrumento

Se empleo el cuestionario conformado por ambas variables y sus dimensiones, cuyo objetivo fue conocer los procesos administrativos y el control de gestión de suministro en los almacenes de la empresa BGS TECHNOLOGY, distrito Callao.

Asimismo, estuvo integrada por 06 preguntas en la escala de Likert, las puntuaciones según detalle:

Tabla 4. Escala de Likert - puntuaciones

| Escala de Likert | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|-------------------------|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Puntuación | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Fuente: Creación propia

Procedimiento

Para el trabajo de investigación primero se realizó la recopilación de datos de la compañía, usando la técnica de encuesta, en una población total de 20 colaboradores usando como instrumento el cuestionario de 18 preguntas realizado a través de una

plataforma virtual gratuita.

Recopilado la información se analiza la confiabilidad de datos, arrojando el Alfa de

Cronbach un resultado favorable, verificando nuestra información se procedió a

analizarlos estadísticamente usando la herramienta SPSS. Finalmente se determinó si hay
relación de nuestras dos variables.

2.4. Aspectos Éticos

Respetar el uso de información privilegiada, en posición de confidencialidad o fidelidad
para la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, logrando elaborar beneficios extraordinarios
al revelar información de las situaciones o de otros activos financieros.

Ser discretos sobre la estructura interna, coordinado con los colaboradores de la empresa,
nómina, estado financiero de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C.

Seleccionar equitativamente a los sujetos para el estudio, que debe afianzar que estos son
seleccionados por razones relacionadas a la finalidad de la investigación que pueden
beneficiarse de un resultado positivo.

Sustentar la investigación con datos reales y confiables para respaldar los resultados de
nuestros instrumentos de estudio. Comunicar los alcances adquiridos a la gerencia de BGS
TECHNOLOGY S.A.C.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis de Confiabilidad

Después de haber realizado la verificación de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach se detectó lo siguiente.

Tabla 5. *Análisis de Confiabilidad*

| Alfa de cronbach | N ^a de elementos |
|------------------|-----------------------------|
| ,900 | 18 |

Fuente: SPSS vr. 20

En la tabla 5 se verifica que el logro alcanzado del Alfa de Cronbach es 0.990 y siendo el rango de aceptación es de 0.8 a 1, se concluye que el resultado obtenido está dentro del rango de aceptación.

Dado que la muestra seleccionada posee una cantidad de datos menor a 30, utilizaremos el estadígrafo de SHAPIRO WILK para realizar las pruebas de normalidad.

3.2. Análisis Estadístico

3.2.1. Hipótesis General

Para el siguiente análisis comparamos la variable independiente con la variable dependiente obteniendo los siguientes resultados aplicando programa SPSS.

Tabla 6. *Datos Descriptivos Hipótesis General*

| Procesos Administrativos | Estadístico | Desv. Error |
|---|------------------------------------|----------------|
| Media | 32,35 | 2,310 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior Límite superior | 27,51 37,19 |
| Media recortada al 5% | 32,89 | |
| Mediana | 5,50 | |
| Varianza | 106,766 | |
| Desv. Desviación | 10,333 | |

| | | | | |
|---|-----------------|--|--------------------|------------------------|
| Mínimo | | | 10 | |
| Máximo | | | 45 | |
| Rango | | | 35 | |
| Rango intercuartil | | | 17 | |
| Asimetría | | | -.610 | ,512 |
| Curtosis | | | -.590 | ,992 |
| Control de Gestión | | | Estadístico | Desv. Error |
| Media | | | 33,05 | |
| 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | | 28,34 | |
| | Límite superior | | 37,76 | |
| Media recortada al 5% | | | 33,56 | |
| Mediana | | | 35,50 | |
| Varianza | | | 101,313 | |
| Desv. Desviación | | | 10,065 | |
| Mínimo | | | 12 | |
| Máximo | | | 45 | |
| Rango | | | 33 | |
| Rango intercuartil | | | 15 | |
| Asimetría | | | -.657 | ,512 |
| Curtosis | | | -.361 | ,992 |

Fuente: SPSS vr. 20

En la tabla 6 muestra el resultado descriptivo en la hipótesis general en la cual se obtuvo que la variable independiente obtuvo una media de 32.35 y una varianza de 106,766 mientras que la variable dependiente logra una media de 33.05 y la varianza de 101,313.

Tabla 7. Pruebas de Normalidad Hipótesis General

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | G1 | Sig. | Estadístico | G1 | Sig. |
| Procesos | | | | | | |
| Administrativos | ,174 | 20 | ,116 | ,931 | 20 | ,160 |
| Control de Gestión | ,127 | 20 | ,200 | ,927 | 20 | ,137 |

Fuente: SPSS vr. 20

Como se observa en la tabla 7 que las pruebas de normalidad de la hipótesis general, dado que la variable independiente obtuvo un valor significativo de 0.160 y la variable dependiente un valor significativo de 0.137 siendo que ambos resultados son mayores a 0.05 ambas variables son datos paramétricos por lo que corresponde utilizar la prueba de Pearson.

Tabla 8. *Correlación de datos Hipótesis General*

Aplicando la prueba Pearson

| | | Procesos | |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------|--------------------|
| | | Administrativos | Control de Gestión |
| Procesos Administrativos | Correlación de Pearson | 1 | ,991 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Control de Gestión | Correlación de Pearson | ,991 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

“La correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral)”

Fuente: SPSS vr. 20

En la tabla 8 se tiene una correlación de Pearson del valor de 0.991, resultando en una correlación positiva fuerte por consiguiente es aceptada la hipótesis general.

3.2.2. Hipótesis Especifica 1

Para el siguiente análisis comparamos la dimensión 1 con la dimensión 4, aplicando el programa SPSS para obtener los siguientes resultados.

Tabla 9. *Datos Descriptivos Hipótesis Especifico 1*

| Planificación Estratégica | | Estadístico | Desv. Error |
|---|------------------------------------|---------------|-------------|
| Media | | 11,45 | ,790 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior Límite superior | 9,80 13,10 | |
| Media recortada al 5% | | 11,72 | |
| Mediana | | 12,50 | |
| Varianza | | 12,471 | |
| Desv. Desviación | | 3,531 | |
| Mínimo | | 3 | |
| Máximo | | 15 | |
| Rango | | 12 | |
| Rango intercuartil | | 6 | |
| Asimetría | | -,901 | ,512 |
| Curtosis | | -,045 | ,992 |
| Riesgo Financiero | | Estadístico | Desv. Error |
| Media | | 10,75 | ,849 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior Límite superior | 8,97 12,53 | |
| Media recortada al 5% | | 10,89 | |
| Mediana | | 11,50 | |
| Varianza | | 14,408 | |
| Desv. Desviación | | 3,796 | |
| Mínimo | | 4 | |
| Máximo | | 15 | |
| Rango | | 11 | |
| Rango intercuartil | | 7 | |
| Asimetría | | -,498 | ,512 |
| Curtosis | | -,973 | ,992 |

Fuente: SPSS vr. 20

En la tabla 9 el resultado descriptivo de la hipótesis específica 1 se obtuvo el resultado en la dimensión 1 una Media de 11,45 y una Varianza de 12,471, mientras que la dimensión 4 obtuvo una media de 10,75 y una Varianza de 14,408.

Tabla 10. Pruebas de Normalidad Hipótesis Específica 1

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | G1 | Sig. | Estadístico | G1 | Sig. |
| Planificación | | | | | | |
| Estratégica | ,215 | 20 | ,016 | ,877 | 20 | ,016 |
| Riesgo Financiero | ,131 | 20 | ,200 | ,900 | 20 | ,042 |

Fuente: SPSS vr. 20

Las pruebas de normalidad de la hipótesis específica 1, dado que la muestra es menor a 30, se empleó el estadígrafo Shapiro-Wilk observándose que en ambas dimensiones el valor del significante es menor a 0.05, ambas variables son datos no paramétricos por lo tanto realizaremos la prueba de Spearman.

Tabla 11. Correlación de Datos Hipótesis Específica 1

Aplicando la prueba Spearman

| | | Planificación Estratégica | Riesgo Financiero |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------|
| Planificación Estratégica | Correlación de Pearson | 1,000 | ,977 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Riesgo Financiero | Correlación de Pearson | ,977 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

Fuente: SPSS vr. 20

Conforme al resultado de la correlación de datos sobre la hipótesis específica 1, se determina que un coeficiente de correlación de Spearman es 0,977, con correlación positiva fuerte, es aceptada la hipótesis específica 1.

3.2.3. Hipótesis Específica 2

Para analizar la hipótesis específica 2 comparamos las dimensiones

2 con la dimensión 5 para lo cual utilizaremos el SPSS para obtener los

siguientes resultados.

Tabla 12. *Datos Descriptivos Hipótesis Específica 2*

| Proceso Administrativo | | Estadístico | Desv. Error |
|------------------------|---|------------------------------------|---------------|
| | Media | 10,60 | ,859 |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior Límite superior | 9,22 11,98 |
| | Media recortada al 5% | 10,72 | |
| | Mediana | 11,50 | |
| | Varianza | 8,674 | |
| | Desv. Desviación | 2,945 | |
| | Mínimo | 4 | |
| | Máximo | 15 | |
| | Rango | 11 | |
| | Rango intercuartil | 5 | |
| | Asimetría | -,455 | ,512 |
| | Curtosis | -,206 | ,992 |
| Indicadores Económicos | | Estadístico | Desv. Error |
| | Media | 10,85 | ,802 |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior Límite superior | 9,17 12,53 |
| | Media recortada al 5% | 11,00 | |
| | Mediana | 12,00 | |
| | Varianza | 12,871 | |
| | Desv. Desviación | 3,588 | |
| | Mínimo | 4 | |
| | Máximo | 15 | |
| | Rango | 11 | |
| | Rango intercuartil | 6 | |
| | Asimetría | -,571 | ,512 |
| | Curtosis | -,765 | ,992 |

Fuente: SPSS vr. 20

La tabla 12 señala los resultados descriptivos en la hipótesis específica 2, logrando que la dimensión 02 tiene una media de 10,60 y una Varianza de 8,674 y la dimensión 05 una media de 10,85 y una Varianza de 12,871.

Tabla 13. Pruebas de Normalidad Hipótesis Específica 2

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | G1 | Sig. | Estadístico | G1 | Sig. |
| Proceso Administrativo | ,183 | 20 | ,079 | ,954 | 20 | ,433 |
| Indicadores Económicos | ,176 | 20 | ,107 | ,906 | 20 | ,053 |

Fuente: SPSS vr. 20

on las pruebas de normalidad en la hipótesis específica 2, dado que la muestra es menor a 30, se empleó el estadígrafo Shapiro-Wilk observándose que en ambas dimensiones el valor del significante es mayor a 0.05, ambas variables son datos paramétricos, por lo siguiente utilizaremos la prueba de Pearson.

Tabla 14 Correlación de datos de la Hipótesis Específica 2

Aplicando prueba Pearson

| | | Proceso Administrativo | Indicadores Económicos |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Proceso Administrativo | Correlación de Pearson | 1 | ,975 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Indicadores Económicos | Correlación de Pearson | ,975 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

Fuente: SPSS vr. 20

La correlación de datos en la hipótesis específica 2 obtenidos, determinan que un coeficiente de correlación de Pearson es de 0,975, logrando una correlación positiva fuerte por consiguiente se admite la Hipótesis Específica 2.

3.2.4. Hipótesis Específica 3

En el siguiente análisis comparamos la dimensión 3 con la dimensión 6 para lo cual aplicaremos el programa SPSS para obtener los siguientes resultados.

Tabla 15. Datos Descriptivos Hipótesis Especifico 3

| Dirección Estratégica | | Estadístico | Desv. Error |
|---|-----------------------|-------------|-------------|
| | Media | 10,30 | ,886 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 8,45 | |
| | Límite superior | 12,1 | |
| | Media recortada al 5% | 10,44 | |
| | Mediana | 11,50 | |
| | Varianza | 15,695 | |
| | Desv. Desviación | 3,962 | |
| | Mínimo | 3 | |
| | Máximo | 15 | |
| | Rango | 12 | |
| | Rango intercuartil | 7 | |
| | Asimetría | -,462 | ,512 |
| | Curtosis | -,1,003 | ,992 |
| Recursos Organizacionales | | Estadístico | Desv. Error |
| | Media | 11,45 | ,834 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 10,12 | |
| | Límite superior | 12,78 | |
| | Media recortada al 5% | 11,67 | |
| | Mediana | 12,00 | |
| | Varianza | 8,050 | |
| | Desv. Desviación | 2,837 | |
| | Mínimo | 4 | |
| | Máximo | 15 | |
| | Rango | 11 | |
| | Rango intercuartil | 3 | |
| | Asimetría | -,1,109 | ,512 |
| | Curtosis | 1,591 | ,992 |

Fuente: SPSS vr. 20

Como resultado de la información descriptiva, la hipótesis específica 3 obtuvo en la dimensión 3 una media de 10,30 y una Varianza de 15,695 y la dimensión 6 obtuvo una media de 11,45 y una Varianza de 8,050.

Tabla 16. Pruebas de Normalidad de la Hipótesis Específica 3

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | G1 | Sig. | Estadístico | G1 | Sig. |
| Dirección Estratégica | ,166 | 20 | ,150 | ,913 | 20 | ,073 |
| Recursos Organizacionales | ,237 | 20 | ,005 | ,890 | 20 | ,027 |

Fuente: SPSS vr. 20

Se determinó con la hipótesis específica 3, dado que la muestra es menor a 30, se emplea el estadígrafo Shapiro-Wilk observándose que en la dimensión 03 el valor del significante es mayor a 0.05 y la dimensión 06 el valor del significante es inferior a 0.05, se determina que las variables son datos no paramétricos por consiguiente aplicaremos la prueba de Spearman.

Tabla 17. Correlación de datos Hipótesis Específica 3

Aplicando la prueba Spearman

| | | Dirección Estratégica | Recursos Organizacionales |
|---------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Dirección Estratégica | Correlación de Pearson | 1,000 | ,975 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Recursos Organizacionales | Correlación de Pearson | ,975 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

Fuente: SPSS vr. 20

Como resultado, la correlación de la hipótesis específica 3, determinamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,975 tiene una correlación positiva fuerte en base a esto se acepta la hipótesis.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Conforme a los logros alcanzados en el estudio, se acepta la hipótesis general donde los Procesos Administrativos se relaciona de manera significativa con el Control de Gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito del Callao – provincia constitucional del Callao.

Partiendo del entorno de la hipótesis general se identifica la relación positiva y entre los procesos administrativos y el control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology SAC. Por consiguiente, encontrando un valor de correlación en la prueba de Pearson de 0,991 con los valores alcanzados en la investigación, podemos afirmar una la relación fuerte como lo afirma Montalvo (2015), donde determinó que para ordenar los objetivos estratégicos es necesario la ejecución de sistemas de control que ayudan con el incremento de iniciativas estratégicas que busquen mejoras significativas ante la identificación de un problema.

En base a las informaciones alcanzadas en la hipótesis específica 1, donde la planificación estratégica y el riesgo financiero de la empresa BGS Technology SAC, tiene un coeficiente de correlación en la prueba de Pearson de 0,977 siendo una correlación positiva fuerte, donde se acepta la hipótesis específica 1, lo que coincide con el estudio realizado por Pérez y Alarcón (2018), donde señala que llevar a cabo un sistema organizacional integra y automatiza procesos administrativos más importantes, siendo esto una solución integral para el manejo de cadenas de valor que tienen de base a la información que se genera.

Conforme con los resultados alcanzados en la hipótesis específica 2, donde el proceso administrativo y los indicadores económicos de la empresa BGS Technology SAC, obtienen un valor de correlación de la prueba de Pearson 0.975 siendo correlación positiva fuerte, lo cual es aceptada la hipótesis específica 2, como lo indica De la Cruz (2017) que concluye que una estandarización de los procesos administrativos muestra los siguientes datos: el 18% considera que es poco aceptable, el 72% considera que es aceptable y el 10% considera que es muy

aceptable, en consecuencia, la aceptación de mejoras en los procesos administrativos es aceptable.

De acuerdo con los hallazgos alcanzados con respecto a la hipótesis específica 3, donde la dirección estratégica y los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology SAC, tiene una correlación de la prueba de Pearson de 0.975 resultando en correlación positiva fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3, los resultados coinciden con Cortegana (2020), donde señala que el implementar un mayor proceso de control interno sobre el proceso administrativo da como resultado una mejora en la dirección estratégica sobre la oficina administrativa.

4.2. Conclusión

Luego de someter a la prueba estadística de Pearson, relacionando los procesos administrativos y control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, se presentó variables ordinales, donde su correlación es igual a 0.991, siendo un valor significativo mayor a 0.05, se establece una relación entre los procesos administrativos y el control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS TECHNOLOGY, distrito del Callao, por lo tanto la hipótesis es aceptada.

En relación con lo que se menciona a la dimensión planificación estratégica, donde fue sometida a la prueba paramétrica para variables ordinales, donde su significativo es un 0.016, resultando menor al valor de significancia de 0.05, teniendo una correlación de 0.977, por consiguiente, se determinó que tienen una relación positiva los procesos administrativos y planificación estratégica sobre BGS TECHNOLOGY SAC, distrito del Callao, por lo tanto, se aprueba la hipótesis

Con respecto a la dimensión Proceso Administrativo, después de haber sido sometida a la prueba paramétrica de variables ordinales, donde su significación es de 0.433, siendo mayor a la significancia de 0.05, también con una correlación de 0.975, se determinó que hay una relación positiva fuerte de los procesos administrativos con el proceso administrativo de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito del Callao, por lo tanto, se aprueba la hipótesis

Con respecto a la dimensión Dirección Estratégica, después de haber sido sometido a la prueba paramétrica para variables ordinales, donde su significación aproximada de 0.073 es de una significancia menor de 0.05 y tiene una correlación de 0.975, por lo tanto, se determinó que existe una conexión positiva en procesos administrativos y dirección estratégica de BGS TECHNOLOGY SAC, distrito del Callao, por lo tanto, se aprueba la hipótesis.

4.3. Recomendaciones

Se aconseja a la gerencia de la empresa BGS TECHNOLOGY SAC, distrito del Callao para que en su área administrativa desarrolle planes estratégicos que genere el aumento significativo en el compromiso de sus colaboradores en la importancia de respetar los procesos con el fin de cumplir con los puntos establecidos por la empresa.

Se sugiere a la junta directiva que establezca un plan de desarrollo de herramientas y medios tecnológicos, ya que estos factores son importantes para tener un crecimiento del nivel de competitividad de la estructura organizacional en el mercado, que también desarrolle en sus colaboradores su capacidad de uso de estas herramientas, esto dará mayor estabilidad a la empresa en un mercado tan competitivo.

Asimismo, se recomienda a la junta directiva de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito del Callao, que entienda la importancia de retener a los clientes finales de la empresa ya que es necesario que los colaboradores que brindan el servicio de atención, tengan un manual de proceso claro y eficiente, que le dé la posibilidad de un aumento de su servicio en base a eficiencia. Finalmente, se le hace la recomendación al departamento de recursos humanos que tiene la empresa BGS TECHNOLOGY SAC, que genere o mantenga dentro de la organización un buen clima laboral para los colaboradores con el fin del cumplimiento y alineamiento de los procesos para el éxito de la empresa.

REFERENCIA

- Alfonzo Morales, G. (2002). Propuesta para Mejorar los Procesos Administrativos en una Institución Educativa Oficial de la Ciudad de Monterrey. *Tesis para el grado de Maestro en Ciencias de la Administración*. Universidad Autonoma de Nuevo Leon, Nuevo Leon.
- Álvarez, M. I., Guarín , L., & Bermeo , M. (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *RC Profundidad*, 13(13), 2;3.
- Araujo Valentín, E. J. (2017). Proceso Administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplasicas. *Tesis para optar el Grado Academico de Maestro en Gestión Pública*. universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arenas Soto, L. (2016). *Propuesta de creación de un modelo de negocios para mejorar los recursos organizacionales de la empresa caso práctico: Wala Cakes*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/2431>
- Blandez Ricalde, M. G. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Unid Editorial Digital.
- Briseño Ramírez, H. (2006). *Indicadores Financieros Fácilmente Explicados*. Jalisco: Umbral Editorial.
- Cáceres de Aguila , M. D. (2004). *DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS*. Ciudad de Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala - Facultad de Ingeniería. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1858_IN.pdf
- Cáceres Del Águila, M. D. (2008). *DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE PINTURAS*. Ciudad de Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cano Plata, C. (2017). *La administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge tadeo Lozano.
- Chalco Añaños, S. E. (2015). Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones Múltiples Camelot. *Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería Industrial con Mención en Planteamiento y Gestión Empresarial*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Coah Tapia, E. (2016). Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Sub. Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna. *Tesis para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad inca Garcilaso de la Vega, Tacna.
- Cordova Lopez, R. (2012). *Proceso Administrativo*. México: Red Tercer Milenio.

- Cortegana, M. N. (2020). RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2019. *Tesis de Titulación*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Cortés, A. (2022). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista FAECO Sapiens*, 2(2), 14.
- Cruz, H. F. (2017). Dirección Estratégica y Procesos administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017. *Universidad Cesar Vallejo*, 12.
- Cuesta Cambra, U. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. Madrid: ESIC Editorial.
- De La Cruz Valdez, J. M. (2017). *Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016*[Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12950>
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Scielo*, 27(1), 1669-7634. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082023000100160
- Espinoza, A. C. (2017). Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017. *Universidad Cesar Vallejo*, 9.
- Fernández Romero, A. (2004). *Dirección y Planificación Estratégica en las Empresas y Organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández Castaño, H. (2008). *Riesgo Financiero y Económico*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Fernández Romero, A. (2004). *Dirección y Planificación Estratégica en las Empresas y Organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Fernández, H., Pineda, Z., & Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, V(17), 89-108. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Flores Orozco, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coprobas jinoteca. *Titulo de Maestría en Gerencia Empresarial*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa.
- Garrido, I., & Cejas, M. (2017). La Gestión De Inventario Como Factor Estratégico En La Administración De Empresas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science*, 13(27), 109-129. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811007.pdf>
- Gómez Cáceres, D., & López Zaballos, J. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Guerras, L. Á., & Navas, J. E. (2022). *La dirección Estratégica de la Empresa*. España: Thomson Reuters.
- Harrison, J. S., & St. John, C. H. (2009). *Fundamentos de la dirección estratégica*. Madrid: Ediciones Nobel S.A.
- Heath, J. (2012). *Lo que indican los indicadores*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- López Ruiz, V. (2008). *Gestión de los procesos productivos*. Madrid: Especial Directivos.

- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: CENGAGE.
- Luna Gonzales, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Ciudad de Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Luna Gónzales, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Martínez Ramos, M. (2016). *Medición y gestión del rendimiento: ventajas de los sistemas de indicadores integrados*. México: Ediciones Deusto.
- Mataix Aldeanueva, C. (2001). *Dirección Estratégicas para las ONG*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Montalvo, G. G. (2015). Evaluación de los procesos administrativos y propuestas de análisis e implementación de un sistema de control de gestión para el departamento de producción de la Industria Metalmeccánica Imeteco ubicada en la ciudad de Guayaquil. *Tesis para Bachillerato*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Mora Enguídamos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoria y Control de Gestión*. Madrid: Editorial del Economista .
- Munch, L. (2018). *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México: Pearson.
- Muños , L. P., Napa , M. Y., Pazmiño , W. M., & Posligua , M. L. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29.
- Obispo Chumpitaz, D. (2013). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. Lima: In Crescendo. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>
- Ocampos Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2017). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial ESSALUD - Tumbes. *Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Otacoma Asencio, V. (2015). Estudios de los Procesos Administrativos y Forma de Organización en la Empresa Solaint s.a ante las Necesidades de una Reestructuración. *Tesis presentada como requisito para optar por el Título de Contadora Publica*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Oyhanarte, M. (2013). *Indicadores Económicos*. Buenos Aires: Editopia.
- Palacios Acero, L. (2011). *dirección estrategica*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Peralta Miranda, P., Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla –Colombia. *Universidad Simon Bolivar*, 25(89). Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/5277>
- Pérez, O., & Alarcón, M. (2018). *Modelo de Control de Gestión y Procedimiento para la Mejora de los Procesos Administrativos, Financieros y Operativos de una Empresa Pública caso EP PETROECUADOR*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

- Pérez-Carballo Veiga, J. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez-Carballo Veiga, J. (2014). *La evaluación económica de la inversiones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Robayo Acuña, P. V. (2016). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. ScienceDirect. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X1600015X>
- Rodríguez Raga, S. (2017). *Finanzas Personales su mejor plan de vida*. Bogotá: Ediciones Unidas.
- Roque Bonilla, J. A. (2016). Estrategia de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en la MYPE Comercial "San Martín". *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Ruiz Nápoles, P. (2020). *Sobre el crecimiento económico y su medición*. Ciudad de Mexico: Scielo.
- Ruiz Nápoles, P. (2020). *Sobre el crecimiento económico y su medición*. Ciudad de México: Scielo.
- Rutti, Y. D. (2017). Sistemas de información gerencial y proceso administrativo de las pymes de servicio de rehabilitación, distrito de Bellavista - Callao año 2017. *acceso libre a información científica para la innovación*, 10.
- Saavedra, C. N. (2017). Implementación de un manual de procedimientos administrativos para mejorar en la gestión empresarial de la asociación Visión Suiza-Alemana, Lima 2017. *Tesis para Licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Lima.
- Salas, K., Miguél, H., & Acevedo, J. (2016). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles. *Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 326-337. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>
- Sánchez Villamil, D., Yeraldin Carolina, P., & Naranjo Tuesta, Y. (2014). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO: FACTOR DETERMINANTE EN LAS MIPYMES COLOMBIANAS DEL SIGLO XXI*. Ciudad de Mexico: ANFECA. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica*. Arequipa: Seminarios de Investigación para la producción científica.
- Ther Ríos, F. (2004). *Ensayo sobre el uso de la encuesta: hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa*. Valdivia: Revista Austral de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/459/45900802.pdf>
- Valadez Arce, A. (2016). Plan Administrativo y Comercial de la Empresa Multiservicios BBW, en Tejupilco. *Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración*. Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco.
- Vargas C., Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA. 33(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Ventura-León, J. L. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Lima: SCIELO. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&lng=en
- Verrando Córdova, B. P. (2014). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña*. Sullana, 2014. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Yañac , Y. M., & Jesus , J. C. (2019). Procesos administrativos y la toma de decisiones en el Área de Inventarios Sodimac Canta Callao, 2019. *Universidad Cesar Vallejo*, 9.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia

ANEXO N° 2. Cuestionario

ANEXO N° 3. Cartas de Autorización

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL CONTROL DE GESTIÓN DE SUMINISTROS EN LOS ALMACENES DE LA EMPRESA BGS TECHNOLOGY S.A.C, DISTRITO DEL CALLAO - PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERÚ – 2020”

AUTOR LEOPOLDO ROJAS CHAVEZ – CARLOS FERNANDO ROSALES RAMIREZ

| Problema de la Investigación | Objetivos | Hipótesis | VARIABLES | | Metodología |
|---|---|---|------------------------------|--|-------------------------------|
| General | General | General | V. Independiente | | Tipo de estudio |
| ¿De qué medida la implementación de los procesos administrativos se relaciona con el control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020? | Determinar en qué medida los procesos administrativos se relaciona con el mejoramiento del control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Existe una relación de los procesos administrativos en el mejoramiento del control de gestión de suministros en los almacenes de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | Básica |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Diseño |
| | | | | | No experimental - Transversal |
| | | | | | Enfoque |
| ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con los riesgos financieros de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020? | Determinar en qué medida la planificación estratégica se relaciona con el riesgo financiero de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Existe una relación en la planificación estratégica y el riesgo financiero de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Planificación Estratégica | Proceso Administrativo | Cuantitativo |
| | | | Dirección Estratégica | | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de objetivo • Conocimiento de Estrategias • Nivel de Planificación • Nivel de Organización • Nivel de Gestión • Nivel de Control • Estratégica Organizacional • Nivel de Valoración • Nivel de Comunicación | |

| | | | | |
|--|---|---|----------------------------|-------------|
| ¿En qué medida el proceso administrativo se relaciona los indicadores financieros de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020? | Determinar en qué medida el proceso administrativo se relaciona con los indicadores económicos de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Existe una relación en el proceso administrativo y los indicadores económicos de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Alcance | |
| | | | Correlacional | |
| | | | Población | |
| | | | 20 colaboradores | |
| | | | V. Dependiente | |
| | | | Muestra | |
| | | | CONTROL DE GESTIÓN | |
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| ¿En qué medida la dirección estratégica se relaciona con los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020? | Demostrar en qué medida la dirección estratégica se relaciona con los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Existe una relación en la dirección estratégica y los recursos organizacionales de la empresa BGS Technology S.A.C, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao, Perú, 2020. | Técnica | |
| | | | Mejoramiento de Servicio | |
| | | | Encuesta | |
| | | | Instrumento | |
| | | | Posicionamiento de Mercado | |
| | | | Calidad de Servicio | |
| | | | Crecimiento Económico | |
| | | | Retención de Clientes | |
| | | | Productividad | |
| | | | Capacitaciones | |
| | | | Incentivos | |
| | | | Clima Laboral | |

Fuente: Creación propia

ANEXO 2. Cuestionario

CUESTIONARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL CONTROL DE GESTIÓN DE LA EMPRESA BGS TECHNOLOGY S.A.C, DISTRITO DEL CALLAO – PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

Objetivo: Conocer los procesos administrativos y el control de gestión de la empresa BGS TECHNOLOGY S.A.C, distrito del Callao – Provincia Constitucional del Callao.

A. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1. Planificación Estratégica

1.1. ¿Se identifica con el cumplimiento del objetivo de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

1.2. ¿Se siente usted comprometido con la misión y visión de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

1.3. ¿Considera que la empresa realiza una adecuada programación de sus actividades de trabajo?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

2. Proceso Administrativo

2.1. ¿Estima que las responsabilidades y funciones de los trabajadores esta adecuadamente expresados en el manual de funciones de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

2.2. ¿Considera que las decisiones tomadas siguen las direcciones administrativas de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

2.3. ¿Se establece medidas para corregir las actividades de tal forma que permita alcanzar los objetivos de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

3. Dirección Estratégica

3.1.¿Considera que la organización de la empresa ha presentado cambios con el paso del tiempo?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

3.2.¿Cree usted que la empresa brinda una propuesta de valor única a sus clientes?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

3.3.¿Considera usted que existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

4. Riesgo Financiero

4.1.¿Considera que se sigue un proceso de mejora en los servicios que brinda la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

4.2.¿Las decisiones tomadas en la empresa ayudan con el fortalecimiento de la marca en el mercado?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

4.3.¿Cree usted que la calidad brindada en el servicio responde a las necesidades de los clientes?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

5. Indicadores Económicos

5.1.¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para elevar su número de atenciones de servicio a los clientes?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

5.1.2.¿Cree usted que al brindar un buen servicio de atención, el cliente valore más a la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

5.1.3. ¿Se emplea planes de mejorar el desempeño productivo en las atenciones de los servicios?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

6. Recursos Organizacionales

6.1. ¿Considera que las capacitaciones ayudan a la mejora de su desempeño laboral?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

6.2. ¿Ha recibido premios, incentivos o reconocimientos en su tiempo que viene trabajando en la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca

6.3. ¿Se genera un ambiente cordial de trabajo por parte del jefe o de la gerencia?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

ANEXO 3. Cartas de Autorización

| | | | | | |
|---|---------------------|---|----|--------|---------------|
| CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL | |  | | | |
| <p>Yo <u>Roberto Riquel Jiménez Dávila</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permiso al uso de datos)</small></p> | | | | | |
| <p>identificado con DNI <u>71216069</u>, en mi calidad de <u>Representante Legal</u> <small>(Nombre del jurado del representante legal o persona facultada en permiso al uso de datos)</small></p> | | | | | |
| <p>del área de _____ <small>(Nombre del área de la empresa)</small></p> | | | | | |
| <p>de la empresa/institución _____ <small>(Nombre de la empresa)</small></p> | | | | | |
| <p>BUSINESS GRAND SOLUTIONS S.A.C</p> | | | | | |
| <p>con R.U.C N° <u>20600146417</u>, ubicada en la ciudad de <u>Callao nro. 138 Urb. Néstor Gambeta baja Oeste Prov. Const. del Callao -- Prov. Const. del Callao - Callao</u></p> | | | | | |
| <p>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</p> | | | | | |
| <p>Al señor <u>Carlos Fernando Rosales Ramirez</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small></p> | | | | | |
| <p>identificado con DNI N° <u>44733078</u>, egresado/bachiller de la carrera de <u>Administración</u> <small>(Nombre de la carrera profesional)</small></p> | | | | | |
| <p>para que utilice la siguiente información de la empresa: _____ _____ <small>(Detallar la información a entregar)</small></p> | | | | | |
| <p>con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller <input type="checkbox"/> o Tesis <input type="checkbox"/> o Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/> para optar al grado de Bachiller <input type="checkbox"/> o el Título Profesional <input type="checkbox"/>.</p> | | | | | |
| <p>Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación: <input type="checkbox"/> Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller) <input type="checkbox"/> Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)</p> | | | | | |
| <p>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. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.</p> | | | | | |
|  BUSINESS GRAND SOLUTIONS S.A.C. Roberto Riquel Jiménez Dávila JEFE DE ELECTRONICA | | _____ Firma y sello del Representante Legal DNI: 71216069 | | | |
| <p>El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.</p> | | | | | |
|  Firma del Egresado o Bachiller DNI: 44733078 | | | | | |
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05.04 | NÚMERO VERSIÓN | 01 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 11/09/2019 | | | | |

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo **Roberto Riquel Jiménez Dávila**
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI **71216069**, en mi calidad de **Representante Legal**
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 del área de _____
(Nombre del área de la empresa)
 de la empresa/institución _____
(Nombre de la empresa)

BUSINESS GRAND SOLUTIONS S.A.C
 con R.U.C N° **20600146417**, ubicada en la ciudad de **Callao nro. 138 Urb. Néstor Gambeta baja Oeste Prov. Const. del Callao – Prov. Const. del Callao - Callao**

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor **Leopoldo Rojas Chavez**
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
 identificado con DNI N° **44180092** egresado/bachiller de la carrera de **Administración**
(Nombre de la carrera profesional)
 para que utilice la siguiente información de la empresa:

(Detallar la información a entregar)

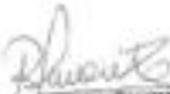
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC (Para Tesis o Investigación para grado de bachiller)
- () Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

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.

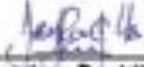
- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- () Mencionar el nombre de la empresa.



BUSINESS GRAND SOLUTIONS S.A.C.
 Roberto Riquel Jiménez Dávila
 JEFE DE ELECTRICIDAD

Firma y sello del Representante Legal
 DNI: 71216069

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



Firma del Egresado o Bachiller
 DNI: 44180092

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|----|--------|---------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | CDR-F-REC-VAC-05-04 | NÚMERO VERSIÓN | 03 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 13/09/2009 | | | | |