



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
BOUTIQUE BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MÁNCORA. AÑO  
2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**AGUILAR DE LA CRUZ, PEDRO ROBINSON**

**ASESOR**

**MG. SÁNCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**PIURA – PERÚ**

**2017**

Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 5:00 pm del día VIERNES 21 de JULIO del 2017.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**“Análisis de la gestión administrativa de la Boutique Butterfly en el distrito de Máncora. Año 2016”**

Sustentada por:

**Aguilar de la Cruz Pedro Robinson**

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

APROBAR

RECOMIENDAN

Levantar observaciones

Presidente (a) del Jurado:

Dr. Luis Sánchez Pacheco

Nombre Completo

Firma



Miembro (a) del Jurado:

Dra. Mercedes Palacios de Briceño

Nombre Completo

Firma



Miembro (a) del Jurado:

Mg. Juan Pablo León Lerggios

Nombre Completo

Firma



> **CAMPUS PIURA**

Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III  
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura  
somosucv.edu.pe  
#AsíEsLaUCV

ucv.edu.pe

## **DEDICATORIA.**

A Dios, por estar conmigo, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. A mis padres, Pedro y Guillermina, a quien les debo mi vida, mi profundo amor y eterna gratitud por su invaluable sacrificio esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la señora Noemi Joana Campos Calderón de la boutique BUTTERFLY quien con su ayuda desinteresada, me brindó información valiosa para concretar esta investigación.

A mi asesor, Luis Alberto Sánchez Pacheco, por su gran apoyo incondicional y perseverancia, por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo y con éxito el desarrollo de la presente investigación.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Pedro Robinson Aguilar De La Cruz, estudiante de la Escuela profesional de Administración de Empresas, de la Universidad Cesar Vallejo filial Piura; declaro que el trabajo académico titulado “ Análisis de la Gestión Administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora. Año 2016” presentada en 83 folios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 07 de Julio del 2016.



-----  
FIRMA

Apellidos y Nombres: Aguilar De La Cruz, Pedro Robinson

DNI: 73738398

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis de la Gestión administrativa de la Boutique Butterfly en el distrito de Máncora. Año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El autor.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA. ....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos .....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4 Formulación del problema .....	17
1.4.1 Pregunta General: .....	17
1.4.2 Preguntas específicas: .....	17
1.5 Justificación del estudio .....	18
1.6 Hipótesis.....	18
1.6.1 Hipótesis General: .....	18
1.7 Objetivos.....	19
1.7.1 Objetivo General .....	19
1.7.2 Objetivos Específicos.....	19
II. MÉTODO.....	20
2.1 Diseño de investigación:.....	20
2.2 Variable, operacionalización .....	20
2.2.1 Variable .....	20
2.2.2. Operacionalización de variables.....	21
2.3. Población y muestra .....	22
2.3.1 Población.....	22
2.3.2Muestra .....	22
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22

2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento .....	22
2.5.Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV.DISCUSIÓN .....	30
4.1 DISCUSIÓN .....	30
4.2 PROPUESTA.....	33
V.CONCLUSIONES .....	41
VI.RECOMENDACIONES.....	42
VII.REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	45
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....	46
Anexo 02: Cuestionario .....	49
Anexo 03: Constancias de Validación.....	53
Anexo 04: Confiabilidad .....	65
Anexo 05: Acta de aprobación de originalidad .....	66
Anexo 06: Informe de originalidad .....	67
Anexo 07: Formulario de Autorización para la publicación de las tesis .....	87
Anexo 08: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación. ....	88

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en el distrito de Máncora en el año 2016, teniendo como objetivo analizar cómo se desarrolla la gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito antes mencionado. Se trabajó con 22 colaboradores como población, No se trabajó con muestra. Así mismo, el tipo de investigación fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo. El diseño de estudio fue descriptivo. Se recolectó datos directamente de los colaboradores sobre la planeación, organización, dirección y control de la boutique Los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se usó como instrumento el cuestionario, el mismo que fue validado y sometido a confiabilidad y en ambos casos se obtuvo resultados satisfactorios. Toda la información se trabajo en una base de datos y se utilizó el programa SPSS el mismo que arrojó tablas y a partir de ello se hizo el análisis e interpretación para hacer la contrastación de la hipótesis, llegando a la conclusión de que la gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora logra una valoración deficiente en lo relacionado a la dirección, planeación, organización y control. Y para ello el gerente debe poner en práctica una propuesta de lineamientos administrativos que conduzca una buena gestión administrativa a fin de lograr una eficiente y eficaz gestión administrativa en lo relacionado a la dirección, planeación, organización y control.

Palabra Clave: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control.

## **ABSTRACT**

The following research was carried out in Mancora in 2016. Its objective is to analyze how the development, of the administrative management of the boutique Butterfly, is in the district mentioned before. We had a population of 22 workers. We did not work with a simple. Moreover, the type of research used was descriptive with a quantitative approach. The study design was descriptive. The data about the planning, organization, direction and control was collected from the workers directly. The data was taken through the survey technique with the questionnaire as an instrument, which was validated and submitted to reliability, and in both cases satisfactory results were obtained. All information gathered was emptied into a database and the SPSS program was used to get the analysis and interpretation from tables and figures to test the hypothesis. Reaching the conclusion that the administrative management of the Boutique Butterfly, in Mancora, is poor regarding planning, organization, direction, and control. For that, the manager should put in practice a new proposal for the administrative guidelines leading to an efficient and effective administration in relation to the management, planning, organization and control.

Keywords: Administrative management, planning, organization, direction and control.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

El distrito de Máncora, ciudad turística muy frecuentada por turistas nacionales e internacionales. Es una región de pesca que atiende al gasto mortal, en el distrito hay modas, como los carnavales, día de muertos y ritos de semana santa. A razón del turismo, ha ido ganando una reserva inalterable, que ha llevado a los inversores a tener inclinación en colocar aquí sus negocios aquí, proporcionando un alto desarrollo comercial y dando la oportunidad a sus habitantes de tener una fuente de ingreso. La Ministra de Comercio Exterior y Turismo Magali Silva (2015) “El turismo permite lograr sociedades más justas”. (Diario El Comercio, pág. 4. Sección Negocios y Mercados), señala que durante la inauguración del XXIII Congreso de Ministros y Altas Autoridades de Turismo de la Organización de Estados Americanos, señaló que el turismo es una actividad que incluye y contribuye a lograr sociedades más justas, con igualdad de oportunidades; el turismo se ha convertido en una industria que contribuye al desarrollo de las economías de los países y es un factor sumamente preponderante en la lucha contra la crisis y la pobreza de nuestros pueblos.

La importancia del turismo se observa en el año 2013, según datos del INEI (2013), se registró 3 858 687 movimientos de entradas de extranjeros al Perú. Sólo en diciembre más de 336 000 turistas extranjeros ingresaron al país, un aumento de 8,1% respecto al mismo mes del 2012. De esta cifra de turistas que ingresaron al país una importante cantidad se dirige a las playas del norte del país específicamente el balneario de Colan y las playas del distrito de Máncora. En ese período, la procedencia de extranjeros fue diversa, el 43.9% del total llegaron procedentes de Chile, le siguen turistas procedentes de Estados Unidos con 12.6%, de Ecuador con 9.5%, de Bolivia con 7% y Colombia con 4.6%, entre otros países. Del total de extranjeros, el 53% fueron hombres y el 47% mujeres. Según MINCETUR (2013) el ingreso de divisas por turismo registró 3,288 millones de dólares en el 2013, la cifra más alta en los últimos cinco años y un 12,92%, comparada con el 2012. Desde enero a diciembre del mismo año se obtuvieron 2,912 millones de dólares. En el primer trimestre del 2013 se generaron 787

millones de dólares (un 14,33% más comparado con el mismo período de un año antes), en el segundo trimestre 778 millones de dólares (un crecimiento de 13,49%), en el tercer trimestre 863 millones de dólares (10,08% más) y en el cuarto trimestre se obtuvo 860 millones de dólares (14,07% más).

La importancia del turismo para el departamento de Piura es tal que el representante de la Asociación de Viajes y Turismo (APAVIT) señor Lau, R. García, A. (9 de septiembre del 2014). Explica que Piura, dependiendo del perfil del pasajero y de la cantidad de días que va a pernoctar, los turistas procedentes de fuera de la región, visitan el distrito de Catacaos, para ver la artesanía; también las playas de Vichayito y Máncora que son producto bandera en el turismo, los atractivos que ofrecen estas playas son el avistamiento de ballenas, tortugas, y turismo de deportes. Por otro lado parte del turismo que llega a Piura se dirigen a la zona de la sierra como Canchaque, existe mucha demanda que ha ocasionado falta de capacidad hotelera en algunos casos. Estos han sido los puntos de demanda extraordinaria. Al mes de junio del 2014, han visitado la región Piura aproximadamente 510 mil personas, y si lo comparamos con los visitantes que se ha tenido en estos últimos años, el incremento de turistas es significativo.

En el año 2012 visitaron alrededor de 985 000 turistas nacionales y extranjeros; y el año 2013, llegaron a la Región Piura un promedio de 1043 000 visitantes. RPP Noticias. Según datos de la Municipalidad Distrital de Máncora (2013), los meses que entran mayor cantidad de turistas al distrito son: enero, febrero, Marzo, Abril, julio y diciembre (Año Nuevo, Semana Santa y Fiestas Patrias). Como producto del auge del turismo en el distrito de Máncora, ha dado lugar al crecimiento de actividades comerciales importantes: Cajas de ahorros, Restaurantes, Hoteles extranjeros y establecimientos dedicadas de indumentaria para los veraneantes dando lugar a la creación de nuevos negocios como boutiques, salones de belleza, negocios de artesanía y bisutería.

La boutique Butterfly, es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L) se establece en el año 2009 aprovechando la alta demanda de los turistas por prendas, ropa para damas, bolsos y accesorios para damas. Esta empresa se dedica a la confección y venta de prendas sport de verano para damas, cuenta con 22 colaboradores, está ubicada en la Av. Piura N° 270 Int. 10 con acceso

a la playa en el distrito de Máncora, la boutique Butterfly lleva 6 años en el rubro y tiene ingresos por sus ventas de S/ 12,000.00 soles por mes en su mejor temporada (enero, febrero, marzo, abril, julio y diciembre). El problema que enfrenta dicho negocio es la falta de una cultura organizacional, debido a carencia de valores y principios organizacionales, no cuenta con una estructura administrativa formal, su gestión administrativa se realiza de manera empírica, las funciones entre los trabajadores que conforman la empresa no están debidamente delimitadas, lo que dificulta una adecuada gestión. El personal que labora en la empresa no ha pasado por un proceso de selección ni evaluación de sus competencias para el cargo, situación que no contribuye a la dirección funcionaria. La categoría de remuneraciones de los empleados se basa en la remuneración mínima más bonos por ventas realizadas. En la empresa no se observa una cultura que motive al personal para alcanzar los objetivos institucionales.

También se puede observar que como producto del “boom” turístico cada vez aparecen nuevos competidores que ponen en riesgo el negocio, lo cual hace necesario que la empresa aplique lineamientos administrativos para competir adecuadamente en el mercado; sin embargo no cuenta con comisión, percepción, ideales, valores y organigrama, que definan la base de la compañía. Los colaboradores de la boutique Butterfly, no están en planilla, no los capacitan y son contratados sin ninguna experiencia laboral. La boutique Butterfly no desarrolla publicidad para promocionar sus productos. En el distrito de Máncora a parte de la boutique Butterfly existen más de 50 establecimientos comerciales informales, teniendo 20 de ellos como competencia directa. Según datos de la Municipalidad Distrital de Máncora (2013) en el año 2013 existían 387 negocios informales entre ellos, farmacias, hoteles, boutiques de ropa, tiendas de abarrotes, pollerías, restaurantes, etc., y 51 negocios formales como, cajas de ahorros, tiendas comerciales, agencias de buses, hoteles y farmacias, que se encuentran en el distrito de Máncora, es por eso que me permite decir que la informalidad se debe a que existen muchos empresarios locales que prefieren llevar una gestión empírica, lo que genera diversos problemas.

## 1.2 Trabajos previos

En el plano internacional Castro (2007), realizó una investigación denominada “Diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto estado Lara” en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (Venezuela). El destino fue Evaluar la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A, durante el lapso de Agosto 2005 a Julio 2006. La metodología empleada se basó en un estudio de tipo descriptivo, y diagnóstico de campo, Su población la conformo personal de la sociedad, C.A., compuesta por 13 empleados. La muestra fue igual a la población. El investigador concluyó: En planeación, se de resolvió que la empresa tiene un curso centralizado de toma de decisiones.

Finalmente se encontró a Piña (2002) quien hizo una indagación de nombre “Procesos y gestión administrativa en la prestación de servicios funerarios a previsión”, Caso: Sercompreca, en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (Venezuela). El fin fue Evaluar la calidad de los procesos y la efectividad de la gestión administrativa en la prestación de los servicios funerarios a previsión en la empresa Sercompreca. Su población estuvo conformada por todos los hombres y mujeres que laboran en la empresa Sercompreca. La muestra estuvo representada por: Gerencia General (1), Gerencia Administrativa (1), Jefe de Operaciones (1), Personal Administrativo (5). El investigador arribo a la siguiente decisión: El personal señaló una calidad de procesos administrativos muy alta con respecto al control, mientras que se marcó alta en cuanto a la planificación, la dirección y la organización.

En el ámbito nacional Quichca (2012), hizo una pesquisa titulada “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I a VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú en Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. El ideal fue analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI ciclo – 2010 – I. La metodología empleada se basó en una investigación de tipo descriptivo – correlacional. Su población estuvo conformada por todos los

aprendices del I al VI ciclo – 2010 – I. Se laboró con un prototipo total de 124. Se utilizó un cuestionario de 10 ítems y el desempeño docente con 18 ítems. El investigador decreto: Hay una dimensión significativa entre las variables de estudio.

En el ámbito local Barreto (2012) realizó una investigación titulada “Propuesta de lineamientos formales para orientar la gestión administrativa de la empresa Inka Motor´s en la ciudad de Piura en el año 2013” en Universidad César Vallejo – Piura. La meta fue presentar lineamientos para encaminar la dirección de la empresa INKA MOTOR´S durante el año 2013. El diseño de estudio fue transversal, utilizó un diseño mixto cualitativo-cuantitativo. Su población estuvo conformada por todos los hombres y mujeres que laboran en la empresa INKA MOTOR´S filial Piura, representada por los niveles directivos superiores y medios como lo son: El administrador, contador y vendedores. La muestra estuvo representada por: Administrador (1), contador (1) y vendedores (4). Los instrumentos utilizados fueron: La observación directa y la entrevista.

Finalmente se encontró a Álvarez (2013) con una exploración “Propuesta de lineamientos formales para orientar la gestión administrativa y operativa para la empresa A&G transporte y comercialización S.R.L en la ciudad de Paita-2013” en Universidad César Vallejo – Piura. La metodología se basó en el método inductivo deductivo, es exploratoria y su diseño estuvo dentro del marco mixto. Su población estuvo conformada por los colaboradores de la empresa A&G transporte y comercialización S.R.L que en la actualidad son 10.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Rubio (2006) expresa que la gestión se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos. Además señala que siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa. También dice que la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general.

A continuación se detallan las dimensiones e indicadores más importantes de esta variable. Según Huerta y Rodríguez (2006) la planeación implica pensar con anticipación en las metas y acciones, y basar esos actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Tiene que ver tanto con los fines como con los medios. Huerta y Rodríguez (2006) los destinos de la programación son los fines que trata de alcanzar la organización por medio de su existencia y sus operaciones; especifican los fines o resultados que se derivan y concuerdan con la misión que la organización se ha fijado.

Por otro lado Munch (2007) señala que el objetivo de la organización es simplificar el trabajo y optimizar funciones; en otras palabras: asegúrese de que todas las actividades y recursos se coordinen y usen de tal manera que sea simple y fácil de administrar para que quienes trabajan en la empresa y para el servicio al cliente y la satisfacción. Por otra parte Huerta y Rodríguez (2006) señalan que la estructura administrativa está explicada en tres puntos: grado de complejidad: cantidad de diferenciación en una organización; la mayor división del trabajo, los niveles más verticales en la jerarquía son formales: el grado en que una organización depende del gobierno y para liderar el movimiento de los empleados, la centralización: describe dónde se encuentra la autoridad para la toma de decisiones.

Por otro lado Huerta y Rodríguez (2006) consideran la comunicación como el factor más importante que vincula el nivel gerencial con el nivel operativo es, sin duda, la comunicación. Es necesario reconocer que la comunicación es la razón de muchos de los problemas que se generan dentro de las organizaciones tradicionales y contemporáneas. Pero también hay que decir que no es posible trabajar sin él; su importancia es tal, que sin una comunicación adecuada los procesos administrativos en una organización se tornan deficientes. El personal independientemente de su nivel o función, utiliza la comunicación para transmitir información valiosa, pedidos o documentos. Por lo que la comunicación es una función esencial que debe mantenerse y mejorarse permanentemente en los entornos empresariales.

Por otra parte Munch (2007) considera que el control es la fase del proceso administrativo por medio del cual se disponen normas para justipreciar los efectos obtenidos, con fin de retocar desviaciones, evitar y mejorar continuamente las operaciones Huerta y Rodríguez (2006) consideran los sistemas de información administrativa que consideran la principal base de comprobación.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Pregunta General:**

¿En qué forma se desarrolla la dirección administrativa boutique Butterfly distrito Máncora, año 2016?

### **1.4.2 Preguntas específicas:**

- ¿Cómo se planifica el desarrollo de las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?
- ¿Cómo están organizadas las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?
- ¿Cómo se dirigen las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?
- ¿De qué manera se manejan los procedimientos de control de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?
- ¿Qué lineamientos administrativos son inevitables para una adecuada gestión de la boutique Butterfly, año 2016?

## **1.5 Justificación del estudio**

Esta indagación muestra la forma habitual ya que examino detallar el acrecentamiento de la diligencia administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora en el año 2016, de forma que se levanten lineamientos administrativos. Se ha dado una respuesta precisa a las necesidades y problemas que enfrenta la empresa. Así mismo, la exploración tuvo como horizonte gestar flamantes competencias, sobre la gestión administrativa para luego destinarlo como marco de referencia al momento de las conclusiones y recomendaciones. El estudio es importante porque ha permitido tener herramientas de administración frecuentes y eficientes.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General:**

La gestión administrativa en boutique Butterfly en Máncora, año 2016 se realiza en forma deficiente.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no planifica sus actividades.
- La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no organiza sus actividades.
- La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no dirige sus actividades.
- La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no cuenta con procedimientos de control.
- Los lineamientos administrativos permiten una adecuada gestión de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Analizar cómo se desarrolla la gestión administrativa de la boutique Butterfly en Máncora, 2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Delimitar en que manera se planifican las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.
- Establecer cómo están organizadas las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.
- Determinar cómo se dirigen las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.
- Analizar cómo se manejan los procedimientos de control de la boutique Butterfly.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación:**

La metodología destinada para la averiguación no es representativa ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se ha contemplado el manejo administrativo de la boutique Butterfly el modelo de búsqueda es consistente con el sentido proporcional.

### **2.2 Variable, operacionalización**

#### **2.2.1 Variable**

**Variable: Gestión Administrativa**

### 2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	La gestión es el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa (Sabino, 1999)	Planeación	La variable Gestión administrativa se midió a través de la técnica de la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario que contiene preguntas cerradas que emplea escala ordinal.	Objetivos Estrategias	Ordinal
		Organización		Estructura administrativa Manual de organización y funciones (MOF)	Ordinal
		Dirección		Liderazgo Comunicación	Ordinal
		Control		Sistemas de información	Ordinal

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Se utilizó el total de los empleados, es decir 22 individuos.

### **2.3.2 Muestra**

Se considera a toda, no existió muestra.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se utilizó la encuesta, que se aplicó a la unidad de análisis: los colaboradores de la boutique Butterfly del distrito de Máncora.

El cuestionario fue el instrumento, que permitió adquirir testimonio muy considerable para la búsqueda, a los colaboradores de la boutique Butterfly del distrito de Máncora.

### **2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento**

El tipo de validación que se utilizó para este instrumento ha sido el juicio de expertos, tres jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema objeto de estudio. Los expertos tomaron como criterios:

- El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.
- El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos.
- El instrumento facilita la comprobación de las hipótesis en la investigación.

- Si influyen todos los indicadores establecidos en la Operacionalización de las variables.

También al instrumento se le aplicó la confiabilidad que fue determinada por un experto en estadística a través del empleo del Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems del instrumento diseñado.

### **Método de análisis de datos**

Una vez finalizada la tarea de recolección de datos se realizó el procesamiento de los mismos. Para tal efecto se utilizó el programa estadísticos de SPSS (versión 20) y la hoja de cálculo EXCEL (office 2010).

### **2.5. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación se ha llevado a cabo con total transparencia, la verdad de los resultados ha sido tratada de manera responsable y confidencial para no afectar a los colaboradores, así mismo se reconoce la autoría de los trabajos realizados e incorporados a esta investigación.

### III. RESULTADOS

Se adaptó un temario organizado en grados de Likert, con interrogantes que responden a los indicadores de las variantes.

#### Objetivo N° 1

Determinar de qué forma se planifican las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora.

Tabla 1. Análisis de la planeación de la boutique Butterfly

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
<b>Objetivos</b>		
¿La sociedad da a saber a los colaboradores la visión?	1,3	,6
¿El negocio da a entender a los coparticipes la misión?	1,3	,6
¿La empresa da a conocer a los colaboradores los objetivos?	1,8	1,0
¿Recibe la información necesaria para alcanzar los objetivos de la empresa?	1,7	,9
<b>Estrategias</b>		
¿La empresa aplica estrategias para captar clientes?	2,8	1,4
¿Las estrategias se ejecutan en un tiempo razonable?	2,0	1,0

Fuente: trabajadores de la sociedad

La grafica N° 1 encamina la percepción, en cuanto al objetivo de la planeación, el cociente cerca a 2, evidencian que éstos prácticamente no se cumplen; algo similar ocurre con las estrategias, cuyos promedios varían entre los 2 o 3 puntos.

Los resultados precisan que la compañía prácticamente no instruye a los colaboradores el plan estratégico ni la asesoría ineludible para poder conseguir las metas institucionales.

## Objetivo N° 2

Establecer cómo están organizadas las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora.

Tabla 2. Análisis de la organización de la Boutique Butterfly

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
<b>Estructura administrativa</b>		
¿Durante el desarrollo de las acciones laborales, se visualiza una jerarquía de cargos en la empresa?	1,9	1,1
¿Durante el tiempo que usted lleva laborando en esta empresa ha notado un organigrama, aunque no esté en forma gráfica?	2,0	1,3
¿Le gustaría a usted que la empresa cuente con un M.O.F?	4,6	,7
<b>Manual de organización y funciones</b>		
¿Le dan a conocer las funciones de su puesto de trabajo?	4,1	1,1
¿Considera que la función que usted desempeña es la adecuada?	3,9	,9

Fuente: interrogatorio aplicado a los empleados

La tabla N° 2 con respecto al objetivo de organización, se observa resultados controversiales; indican que durante las acciones laborales en la empresa no se observa una jerarquía de cargos; los colaboradores indican que tampoco tienen conocimiento de la existencia de un organigrama.

En cuanto a la organización y a las funciones a desempeñar, indican que los colaboradores saben las funciones de su puesto de trabajo y además están de acuerdo en que las funciones que desempeñan son las correctas.

### Objetivo N° 3

Determinar cómo se dirigen las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora.

Tabla 3.- Análisis de la dirección de La boutique Butterfly

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
<b>Liderazgo</b>		
¿Usted considera como líder al gerente de la empresa?	3,3	1,6
¿Las funciones que desempeña el gerente permiten catalogarlo como líder?	3,2	1,6
¿El directivo toma decisiones constantemente?	3,0	1,5
<b>Comunicaciones</b>		
¿Existe dificultad para comunicarse con la gerencia?	3,1	1,2
¿Tiene usted problemas para comunicar las quejas o reportes a la gerencia	3,4	1,3

La representación N° 3 con respecto al objetivo de dirección, los promedios en todos los aspectos evaluados son cercanos a los 3 puntos, percibiendo que éstos se cumplen a medias o solo a veces.

Los colaboradores no siempre consideran al gerente de la empresa como un verdadero líder, como lo demuestran sus acciones y las decisiones que toma, las que no siempre se producen. La presencia de un líder es importante porque es la persona de la que dependen todos, se encarga de dar animo al personal, es el que lucha por

el beneficio de todos, es el que coordina toda las actividades de la organización, imbuye de fuerzas a su personal cuando lo necesitan, es el que toma decisiones oportunas y le que tiene una visión de futuro del negocio. La carencia de liderazgo en la organización, muchas veces puede conducir al caos e incertidumbre.

#### Objetivo N° 4

Analizar cómo se manejan los procedimientos de control de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora.

TABLA 4.- Análisis del control de la boutique Butterfly

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
<b>Sistemas de información</b>		
¿La empresa utiliza base de datos para tener un mejor control administrativo?	2,1	1,3
¿La empresa utiliza base de datos de sus clientes?	1,9	1,3
¿La empresa analiza los datos sobre los resultados obtenidos?	1,9	1,3
¿La empresa planifica nuevos programas en función de la situación actual?	2,1	1,1

Fuente: Preguntas dirigidas a los empleados

El esquema N° 4 En los sistemas de información, que dicho sea de paso forma parte del sistema de control de la organización, señalan que la asociación utiliza muy pocas veces una base de datos como herramienta para tener un mejor control administrativo, no analiza información sobre los resultados obtenidos y tampoco planifica nuevos programas en función a la situación actual.

Las políticas de control, expresadas en el manejo de sistemas de información, por lo visto, no está funcionando en la empresa; no hay un sistema que permita un mejor control administrativo, no se tiene una base de datos de los clientes, ni de los

resultados obtenidos por la organización y tampoco se planifica contar con uno de ellos a la luz de la situación actual.

Tabla 5.- Cumplimiento de los aspectos ligados a la  
Gestión administrativa

Dimensiones: Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Planeación :Objetivos	1,6	,7
Planeación: Estrategias	2,4	1,2
Planeación	1,8	,8
Organización: Estructura organizativa	2,8	,8
Organización: Manual	4,0	,9
Organización	3,3	,7
Dirección: Liderazgo	3,2	1,6
Dirección: Comunicación	3,2	1,2
Dirección	3,2	,6
Control	2,0	1,2
Lineamientos estratégicos	2,6	,6

La tabla N° 5 evidencia un compendio del cumplimiento de los aspectos ligados a la Gestión administrativa; los resultados indican que, con excepción de un aspecto, la mayoría se cumple solo a veces. Así, la planeación de objetivos prácticamente no se cumple, mientras que la planeación estratégica se cumple a medias; ambos resultados conducen a un bajo cumplimiento de la planeación.

En cuanto a la organización, los resultados perciben que la estructura organizativa se cumple a veces, a diferencia del M.O.F que se cumple casi siempre; ambos resultados conducen a que en general la organización se cumpla a veces. En cuanto a la dirección, tanto el liderazgo como la comunicación solo e cumplen a veces. La dirección también se cumple a veces, en tanto que control prácticamente no se cumple.

Tabla 6.- Nivel de cumplimiento de los aspectos ligados a la  
Gestión administrativa

Dimensiones: Indicadores	Muy baja		Baja		Media		Alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Planeación: Objetivos	12	54,5%	4	18,2%	6	27,3%	0	,0%
Planeación: Estrategias	6	28,6%	5	23,8%	5	23,8%	5	23,8%
Planeación	9	40,9%	8	36,4%	4	18,2%	1	4,5%
Estructura organizativa	0	,0%	13	59,1%	3	13,6%	6	27,3%
Manual	0	,0%	1	9,1%	5	45,5%	5	45,5%
Organización	0	,0%	3	14,3%	10	47,6%	8	38,1%
Dirección: jerarquía	6	37,5%	0	,0%	6	37,5%	4	25,0%
Dirección: intercambio	2	11,8%	3	17,6%	10	58,8%	2	11,8%
Dirección	0	,0%	2	9,1%	14	63,6%	6	27,3%
Control:	11	55,0%	3	15,0%	5	25,0%	1	5,0%
Lineamientos estratégicos	0	,0%	9	40,9%	11	50,0%	2	9,1%

Fuente: Sondeo hecho a los internos

El croquis N° 6 muestra la evaluación que hacen los colaboradores a la Gestión administrativa de otro panorama; las conclusiones corroboran la valoración predominantemente baja o muy bajo que los colaboradores hacen. Se observa que muchos de ellos considera que los aspectos relacionados a los objetivos y estrategias, son evaluados en niveles bajos o medios, y sobre todo el primer aspecto, lo que en general hace que planeación sea considerada también en dichos niveles. Algo similar ocurre con la organización, sobre todo la estructura organizativa, casi la mitad considera que tiene un alto cumplimiento, y el resto, considera en niveles medios o bajos. La dirección y el control de los sistemas de información también son calificados mayoritariamente en niveles medios o bajos.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 DISCUSIÓN

El éxito de una organización radica en saber hacia dónde se desea llegar como negocio y esto se refleja básicamente en la visión y misión, las cuales deben ser compartidas con todo los colaboradores con el fin de orientar los objetivos hacia metas comunes; que la organización tenga éxito y que éste sea compartido por sus integrantes. Conseguir clientes es una tarea fundamental en la empresa y más aún lograr que éstos sean leales a la empresa, es por ello la importancia de tener estrategias, aunque sean básicas, pero que permitan captar más clientes.

El resultado que se presenta en la tabla N° 1 relacionado con el objetivo específico 1. Del análisis de la planeación de la boutique Butterfly dejaron bien en claro que los directivos no enseñan a los trabajadores la visión, misión, objetivos ni la aclaración inapelable para poder lograr las metas institucionales, lo cual no es coherente por lo sobrentendido por Huerta y Rodríguez (2006) que afirman que la planificación, en una empresa. Por otro lado estos resultados se ven corroborados por Castro (2007), quien en su investigación concluyó, con respecto a la planeación, que la empresa cuenta con un proceso de toma de decisiones pero centralizado por los directivos, lo cual no es bueno para los fines empresariales.

Haciendo un análisis crítico de la situación encontrada líneas arriba, se verifica que el gerente de la boutique Butterfly posee poca iniciativa y creatividad en la gestión administrativa de la boutique, en forma específica en su planificación empresarial, hacia sus colaboradores lo cual redundo en forma perjudicial en la productividad de ellos, pues los resultados de la averiguación deducen una deficiente gestión administrativa en planificación y no es bueno para los fines de la empresa por lo tanto se ha aceptado la hipótesis.

Por otra parte se explica que la base de la eficiencia de una empresa es el trabajo organizado, armonioso y jerarquizado, que permita alcanzar los objetivos institucionales; esta estructura es la que permite ordenar las actividades de acuerdo a las necesidades y requerimientos del negocio. Contar con una estructura de este tipo es importante porque permite establecer los roles que deben desarrollar cada integrante de la organización, como se deben organizar y a quien deben reportar sus resultados. La presencia de un manual es importante porque forma parte de una buena organización y sirve como guía para todos los trabajadores; ahí se establece no solo las funciones del trabajador, sino también el perfil que deben tener para desempeñar el cargo.

El resultado que se presenta en la tablero N° 2 está relacionado con el objetivo específico 2 y se refiere al análisis adheridos a la constitución de la Boutique Butterfly, indican que durante las acciones laborales en la empresa no se observa una jerarquía de cargos; los colaboradores indicaron que tampoco tienen conocimiento de la existencia de un organigrama. En cuanto a la organización y a las funciones a desempeñar, los colaboradores conocen las funciones de su puesto de trabajo y además están de acuerdo en que las funciones que desempeñan son las correcta.

Haciendo un análisis crítico de la situación encontrada anteriormente se verifica que el gerente de la boutique Butterfly no tiene un plan específico en cuanto a la organización de su empresa, hacia sus colaboradores lo cual como es lógico recae en forma negativa en el rendimiento laboral en la actual indagación deducen una falta de gestión en cuanto a la estructura, esto no es positivo para los fines de la empresa por lo tanto se ha aceptado la hipótesis

El siguiente aspecto trata de la dirección de la empresa, y la comunicación es indispensable para que ésta funcione adecuadamente; es necesaria una comunicación horizontal, en donde los colaboradores puedan hacer llegar sus opiniones y problemas de trabajo a los jefes. La comunicación adecuada mejora las relaciones interpersonales en la empresa, tiene efectos positivos en la

competitividad y en la forma como se puede lograr los objetivos. También la presencia de un líder es importante porque es la persona de la que dependen todos, se encarga de dar ánimo al personal, es el que lucha por el beneficio de todos, es el que coordina todas las actividades de la organización, es el que toma decisiones oportunas y el que tiene una visión de futuro del negocio. La carencia de liderazgo en la organización, muchas veces puede conducir al caos e incertidumbre

Las secuelas que se entregan en la lista N° 3 relacionados con el objetivo específico 3. Del análisis de los aspectos ligados a la dirección de la boutique Butterfly, reflejan que los promedios en todos los aspectos evaluados son cercanos a los 3 puntos, percibiendo que éstos se cumplen a medias o solo a veces. Los colaboradores no siempre consideran al gerente de la empresa como un verdadero líder, como lo demuestran sus acciones y las decisiones que toma, las que no siempre se producen. Los resultados anteriores difieren con lo afirmado por Huerta y Rodríguez (2006), pues según los autores el rumbo es el curso que efectúa un sujeto al intervenir en los demás. Hay que mencionar además que estos resultados no son relacionados con lo expresado por Barreto (2012).

Haciendo un estudio profundo de la situación encontrada anteriormente se verifica que el gerente de la boutique Butterfly no tiene una buena dirección de su empresa hacia sus colaboradores, esto recae en forma negativa en el rendimiento laboral, deducen una falta en administración en cuanto a la dirección y esto no es bueno para los fines de la boutique, por lo tanto se ha aceptado la hipótesis.

Por último con relación al control, los sistemas de información han cambiado la forma de operar de las empresas modernas, pues automatizan los procesos, suministran información importante sobre el consumidor, la que se puede utilizar para la toma de decisiones. Estos a su vez proporcionan información importante sobre las necesidades actuales y futuras del negocio, además de servir como un mecanismo de control de la mercadería.

Las soluciones que se regalan en la cuadro N° 4 relacionados al objetivo específico 4, advierten que el negocio utiliza muy pocas veces una base de datos como herramienta para tener un mejor control administrativo, no analiza información sobre los resultados obtenidos. Esto indica que las políticas de control, expresadas en el manejo de sistemas de información, por lo visto, no está funcionando en la empresa; no hay un sistema que permita un mejor control administrativo, no se tiene una base de datos de los clientes, ni de los resultados obtenidos por la organización y tampoco se planifica contar con uno de ellos a la luz de la situación actual. Los resultados encontrados anteriores no son vinculados con lo afirmado por Munch (2007).

Haciendo un estudio profundo de la situación encontrada anteriormente se verifica que el gerente de la boutique Butterfly, no tiene un buen control de la empresa respecto a sus colaboradores y recae en forma negativa en el rendimiento laboral de ellos, por lo tanto se ha aceptado la hipótesis.

## **4.2 PROPUESTA**

Después de un análisis minucioso, se presentan los lineamientos administrativos que ayudaran a llevar una mejor gestión administrativa de la boutique BUTTERFLY en el distrito de Máncora.

### ➤ **FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

#### **MISIÓN**

Dedicarnos a la confección y venta de ropa de alta calidad, cuidando detalles de acabados y sobre todo la comodidad para que nuestros clientes se sientan cómodos.

#### **VISIÓN**

Ser la mejor empresa en el rubro de confecciones y venta, de marca exclusivamente para damas en el distrito de Máncora.

## **VALORES**

- Ética
- Integridad
- Compromiso
- Calidad
- Responsabilidad

## **OBJETIVO GENERAL**

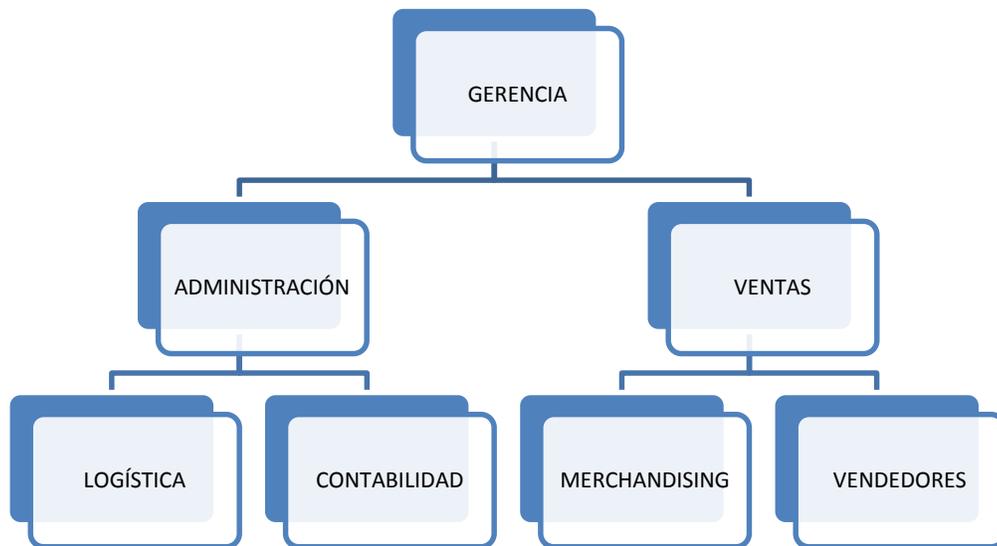
Posicionarnos como una empresa que ofrece productos alternativos de calidad a precios competitivos.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EMPRESA**

- Dar gusto y moda entre las prendas.
- Modernizar a nuestros clientes.
- Brindar productos diferentes y exclusivos acordes a exigencias y necesidades del cliente.
- Ofrecer promociones constantes en nuestros productos.
- Realizar un seguimiento adecuado a nuestros clientes, lo cual nos permita conocer sus aportes con respecto al producto y algunas sugerencias que contribuyan a mejorarlo.
- Aplicar innovación al producto y dar un valor agregado que lo haga más interesante.
- Dar a conocer nuestros productos alternativos de calidad a través de publicidad, para que de esta manera la información llegue a todos e influya positivamente en nuestros clientes.

## ➤ ORGANIGRAMA

Muestra de un prototipo de organigrama recomendado por la compañía.



Esta estructura como la de todas las empresas es flexible al crecimiento y a las necesidades de la organización.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**

En el Manual de Organización y Funciones, que es un instrumento normativo de la gestión administrativa, se precisan en total concordancia con la estructura orgánica y funciones, la descripción de los cargos que la integran, las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.

Mediante este Manual de Organización y Funciones cada colaborador de la boutique BUTTERFLY, deberá conocer sus funciones y su ubicación dentro de la estructura general de la organización, con el fin de participar, de manera integral, en el logro de los principales objetivos de la Empresa.

## FUNCIONES DE LOS CARGOS

<b>PUESTO : GERENTE</b>	
<b>Código:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	- Representar a la empresa frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control a fin de lograr los objetivos establecidos.
<b>COMPETENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Educación:</b> Universitario.</li><li>• <b>Formación:</b> Diseño de modas.</li></ul>	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Emitir disposiciones y normas internas que regulen el funcionamiento de la empresa.</li><li>• Organiza e integra todas las actividades delegando autoridad y asignando responsabilidades de acuerdo a la estructura organizacional aprobada.</li><li>• Propicia la capacitación de los trabajadores de acuerdo a las necesidades de la Empresa y potencial de los trabajadores.</li></ul>	

<b>CARGO :</b> <b>Código:</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>
<b>OBJETIVO:</b>	- Apoyar en la gestión de la empresa, cumpliendo eficientemente con los objetivos de la organización.
<b>COMPETENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Competencias:</b> Liderazgo, Proactivo.</li> <li>▪ <b>Práctica:</b> 04 años en actividades semejantes.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades productivas, administrativas, financieras y presupuestales de la empresa.</li> <li>• Coordinar, supervisar y evaluar las actividades, sistematizando su funcionamiento para el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>• Reemplaza las funciones del Gerente General en caso de ausencia.</li> <li>• Garantiza y desarrolla estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas de la empresa.</li> <li>• Administrar óptimamente los recursos humanos, materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.</li> <li>• Elaborar toda clase de contratos administrativos, presupuestarios o legales que se requieran para el funcionamiento de la empresa.</li> <li>• Planear y desarrollar metas a corto plazo y largo plazo.</li> </ul>	

**OFICIO : CONTADOR**

**Código:**

**META:**

- Gerencia el proceso contable de la boutique BUTTERFLY, velando porque ésta sea completa, oportuna.

**COMPETENCIA:**

- **Educación:** Ciencias Contables
- **Formación:** Contador

**FUNCIONES:**

- Manejo de clientes, nominas, bancos y viáticos.
- Recepción de facturas y comprobantes.
- Recepción diaria de cobranza causada por ventas al contado.
- Archivo de factura secuenciales del cliente.
- Manejo de facturas y comprobantes de retención.
- Pago a empleados.
- Elaboración de reportes de ingresos y egresos.
- Manejo de caja chica y ventas al contado.

<b>EMPLEO : LOGISTICA</b>	
<b>Código:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	- Verificar que el almacén contenga la mercadería necesaria o reportar la falta de ésta para su respectivo pedido.
<b>COMPETENCIA:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educación:</b> Universitaria</li> <li>• <b>Formación:</b> Conocimientos y experiencia en el área de logística</li> <li>• <b>Habilidades:</b> Persona muy centrada a conseguir objetivos, resolución de problemas y toma de decisiones.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> 01 año.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la coordinación de las diferentes áreas (entradas, reposición, orden de pedidos y transporte de los mismos) de la tienda "BUTTERFLY"</li> <li>• Apoyar a optimizar recursos.</li> <li>• Organizar y planificar la distribución de pedidos.</li> <li>• Realizar actividades para el desarrollo correcto en suministrar los productos.</li> </ul>	

**PLAZA : VENTAS**

**Código:**

**OBJETIVO:**

- informar sobre mercadería, precios, condiciones de crédito y/o descuentos.

**COMPETENCIA:**

- **Educación:** Universitaria
- **Formación:** Conocimientos y experiencia en el área de ventas
- **Habilidades:** Persona muy centrada en toma de decisiones.

**FUNCIONES:**

- Revisar la exhibición de productos en la boutique.
- Revisar y ordenar la mercadería en los estantes.
- Tener conocimiento de los productos que se vende.
- Realizar la compra de materiales para usos de higiene.
- Verificar las prendas de la boutique antes de ser vendidas.

## V. CONCLUSIONES

- La gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora logra una valoración insuficiente en relación a la administración.
- En lo relacionado a la planeación, el manager de la Butterfly no da a comprender a su personal el plan estratégico, ni la información necesaria para poder alcanzar los objetivos organizacionales.
- El proceso de organización, presenta serias deficiencias en lo relacionado a jerarquía de los cargos, y también a la inexistencia de un organigrama, por lo opuesto a los empleados les gustaría que la sociedad cuente con un manual de organización y funciones.
- En cuanto a la dirección de la boutique Butterfly el gerente no la realiza correctamente hacia sus colaboradores, no los motiva de manera espontánea y continúa, los colaboradores no perciben cambios estratégicos y no respetan las decisiones de la organización, no existe una comunicación asertiva entre el colaborador y el gerente.
- En relación a las tareas de comprobación dentro del organismo el gerente de la boutique Butterfly no tiene un buen control de la empresa respecto a sus colaboradores lo cual recae en forma negativa en el rendimiento laboral de ellos, no se comprueba si se consiguen los cometidos planteados, tampoco se compara en base a datos de los resultados obtenidos, no se realizan acciones correctivas, ni se planifican nuevos programas en función de los resultados actuales.

## VI. RECOMENDACIONES

- El directivo de la boutique Butterfly debe poner en práctica una proposición de lineamientos administrativos que lleven una excelente administración a fin de lograr una eficiente y eficaz gobierno.
- El jefe de la boutique Butterfly debe cumplir perfectamente las tareas de programación, dando a conocer a los colaboradores la visión, misión, objetivos, para que ellos sepan qué es lo que quiere la empresa, que es lo que desea como organización, que estrategias deben aplicar para captar mayores clientes y así posicionarse mejor en el mercado.
- El gerente de la boutique Butterfly tiene que elaborar correctamente el organigrama de la boutique, y un manual de organización y funciones que permita mejorar las actividades de la empresa, alcanzando los objetivos propuestos.
- El administrador de la boutique Butterfly debe dirigir correctamente a sus colaboradores, para lograr una comunicación horizontal, tomar decisiones para beneficio de la empresa, capacitarlos para que desarrollen bien sus funciones dado que esto ayudará al progreso de la empresa.
- El manager de la boutique Butterfly debería controlar activamente a los colaboradores en el rendimiento laboral de ellos, verificando el alcance de los ideales propuestos, analizar la base de datos de los efectos obtenidos, realizando las acciones correctamente a fin de planificar nuevos programas en función de los resultados actuales.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez (2013) *“Propuesta de lineamientos formales para orientar la gestión administrativa y operativa para la empresa A&G transporte y comercialización S.R.L en la ciudad de Paita-2013”* Universidad César Vallejo – Piura.
- Barreto (2012) *“Propuesta de lineamientos formales para orientar la gestión administrativa de la empresa Inka Motor’s en la ciudad de Piura en el año 2013”* Universidad César Vallejo – Piura.
- Castro (2007) *“Diagnostico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto estado Lara”* Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (Venezuela). Recuperado de [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P758.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P758.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *“Metodología de la investigación”*. México: Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Huerta, J y Rodríguez, G. (2006). *“Desarrollo de habilidades directivas”* México: Pearson Educación.
- Hurtado (2010). *“Marco Metodológico”*. Recuperado de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Lic.%20Rosa%20M.%20Paredes%20M/CAPITULO%20III.pdf>
- Lau, R. (2014). *“Piura es la tercera región más visitada a nivel nacional”*. Recuperado de [http://www.rpp.com.pe/2014-09-17-piura-es-la-tercera-region-mas-visitada-a-nivel-nacional-noticia\\_726245.html](http://www.rpp.com.pe/2014-09-17-piura-es-la-tercera-region-mas-visitada-a-nivel-nacional-noticia_726245.html).
- Munch, L. (2007). *“Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor”*. México: Pearson Educación.
- Piña (2002) *“Procesos y gestión administrativa en la prestación de servicios funerarios a previsión”, Caso: Sercompreca. Universidad Centrocidental “Lisandro Alvarado” (Venezuela). Recuperado de [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P291.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P291.pdf)*

- Quichca (2012) *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I a VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”* Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1694>
- Quintana (2006) *“Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI”* Universidad Nacional de Ingeniería - Lima. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/774>
- Robbins, S y Coulter, M. (2010). *“Administración”* México: Pearson Educación.
- Rubio, P. (2006). *“Introducción a la gestión empresarial, fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas”*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/prd/indice.htm>.
- Sabino, C. (1999). *“El proceso de investigación”*. Caracas: Editorial Panapo, C.A

# ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
“Análisis de la gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora. Año 2016”	¿De qué manera se desarrolla la gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?	Analizar cómo se desarrolla la gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.	La gestión administrativa de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016 se realiza en forma deficiente.	Variable:  Gestión administrativa	Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa (Sabino, 1999).	La variable gestión administrativa se midió a través de la técnica de la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario que contiene preguntas cerradas que emplea escala ordinal.	Objetivos Estrategias	Técnica :  Encuesta
							Estructura administrativa  Manual de organización y funciones (MOF)	
							Liderazgo Comunicación	Cuestionario
							Sistemas de información	

<b>Preguntas Específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
¿De qué forma se planifica el desarrollo de las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?	Determinar de qué forma se planifican las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.	La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no planifica sus actividades.
¿Cómo están organizadas las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?	Establecer cómo están organizadas las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.	La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no organiza sus actividades.
¿Cómo se dirigen las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?	Determinar cómo se dirigen las actividades de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.	La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no dirige sus actividades.
¿De qué manera se manejan los procedimientos de control de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?	Analizar cómo se manejan los procedimientos de control de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.	La boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016, no cuenta con procedimientos de control.

<p>¿Qué lineamientos administrativos son necesarios para una adecuada gestión de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016?</p>	<p>Diseñar lineamientos administrativos para la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.</p>	<p>Los lineamientos administrativos permiten una adecuada gestión de la boutique Butterfly en el distrito de Máncora, año 2016.</p>
---	---	---



<b>02</b>	¿La empresa da a conocer a los colaboradores la misión?					
<b>03</b>	¿La empresa da a conocer a los colaboradores los objetivos?					
<b>04</b>	¿Recibe la información necesaria para alcanzar los objetivos de la empresa?					
	PLANEACIÓN: Estrategias	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>05</b>	¿La empresa aplica estrategias para captar clientes?					
<b>06</b>	¿Las estrategias se ejecutan en un tiempo razonable para alcanzar los objetivos de la empresa?					
	ORGANIZACIÓN: Estructura administrativa	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>07</b>	¿Durante el desarrollo de las acciones laborales, se visualiza una jerarquía de cargos en la empresa?					
<b>08</b>	¿Durante el tiempo que usted lleva laborando en esta empresa ha notado un organigrama, aunque no esté en forma gráfica?					
<b>09</b>	¿Le gustaría a usted que la empresa cuente con un manual de organización y funciones?					
	ORGANIZACIÓN: Manual de organización y funciones	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

10	¿Le dan a conocer las funciones de su puesto de trabajo?					
11	¿Considera que la función que usted desempeña es la adecuada?					
	DIRECCIÓN: Liderazgo	5	4	3	2	1
12	¿Usted considera como líder al gerente de la empresa?					
13	¿Las acciones que desempeña el gerente de la empresa permiten catalogarlo como líder?					
14	¿El gerente de la empresa toma decisiones constantemente?					
	DIRECCIÓN: Comunicación	5	4	3	2	1
15	¿Existe dificultad para comunicarse con la gerencia?					
16	¿Tiene usted problemas para comunicar las quejas o reportes a la gerencia?					
	CONTROL: Sistemas de información	5	4	3	2	1
17	¿La empresa utiliza base de datos para tener un mejor control administrativo?					
18	¿La empresa utiliza base de datos de sus clientes?					
19	¿La empresa analiza los datos sobre los resultados obtenidos?					

<b>20</b>	¿La empresa planifica nuevos programas en función de la situación actual?					
-----------	---	--	--	--	--	--

*Gracias por su colaboración*

### Anexo 03: Constancias de Validación

#### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Jorge Martín Lazo Sánchez, identificado con DNI 02778943,  
MAGISTER EN ADMINISTRACION:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Pedro Robinson Aguilar De La Cruz, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "**ANÁLISIS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA BOUTIQUE BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MANCORA. AÑO 2016**", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Firma  Piura, 20 de Abril 2016

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem

**1. Gestión Administrativa**

Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa (Sabino, 1999).

Ítems relacionados Gestión Administrativa	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? SI ( ) NO (x)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores la visión?	✓			✓		✓	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores la misión?	✓			✓		✓	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores los objetivos?	✓			✓		✓	
¿Recibe la información necesaria para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓	
¿La empresa aplica estrategias para captar clientes?	✓			✓		✓	
¿Las estrategias se ejecutan en un tiempo razonable para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓	
¿Durante el desarrollo de las acciones laborales, se visualiza una jerarquía de cargos en la empresa?	✓			✓		✓	

¿Durante el tiempo que usted lleva laborando en esta empresa ha notado un organigrama, aunque no esté en forma gráfica?	✓			✓		✓
¿Le gustaría a usted que la empresa cuente con un manual de organización y funciones?	✓			✓		✓
¿Le dan a conocer las funciones de su puesto de trabajo?	✓			✓		✓
¿Considera que la función que usted desempeña es la adecuada?	✓			✓		✓
¿Usted considera como líder al gerente de la boutique?	✓			✓		✓
¿Las acciones que desempeña el gerente de la empresa permiten catalogarlo como líder?	✓			✓		✓
¿El gerente de la empresa toma decisiones constantemente?	✓			✓		✓
¿Existe dificultad para comunicarse con la gerencia?	✓			✓		✓
¿Tiene usted problemas para comunicar las quejas o reportes a la gerencia?	✓			✓		✓

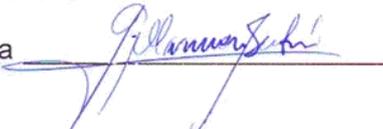
¿La empresa utiliza base de datos para tener un mejor control administrativo?	✓			✓		✓	
¿La empresa utiliza base de datos de sus clientes?	✓			✓		✓	
¿La empresa analiza los datos sobre los resultados obtenidos?	✓			✓		✓	
¿La empresa planifica nuevos programas en función de la situación actual?	✓			✓		✓	

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Groover Villanueva Butrán, identificado con DNI 02842722,  
MAGISTER EN Economía:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Pedro Robinson Aguilar de la Cruz, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "**ANÁLISIS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA BOUTIQUE BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MANCORA. AÑO 2016**", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Firma  Piura, 20 Abril 2016

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem

**1. Gestión Administrativa**

Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa (Sabino, 1999).

Ítems relacionados Gestión Administrativa	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? SI ( ) NO (X)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores la visión?	✓			✓		✓	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores la misión?	✓			✓		✓	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores los objetivos?	✓			✓		✓	
¿Recibe la información necesaria para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓	
¿La empresa aplica estrategias para captar clientes?	✓			✓		✓	
¿Las estrategias se ejecutan en un tiempo razonable para alcanzar los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓	
¿Durante el desarrollo de las acciones laborales, se visualiza una jerarquía de cargos en la empresa?	✓			✓		✓	

¿Durante el tiempo que usted lleva laborando en esta empresa ha notado un organigrama, aunque no esté en forma gráfica?	✓			✓		✓
¿Le gustaría a usted que la empresa cuente con un manual de organización y funciones?	✓			✓		✓
¿Le dan a conocer las funciones de su puesto de trabajo?	✓			✓		✓
¿Considera que la función que usted desempeña es la adecuada?	✓			✓		✓
¿Usted considera como líder al gerente de la boutique?	✓			✓		✓
¿Las acciones que desempeña el gerente de la empresa permiten catalogarlo como líder?	✓			✓		✓
¿El gerente de la empresa toma decisiones constantemente?	✓			✓		✓
¿Existe dificultad para comunicarse con la gerencia?	✓			✓		✓
¿Tiene usted problemas para comunicar las quejas o reportes a la gerencia?	✓			✓		✓

¿La empresa utiliza base de datos para tener un mejor control administrativo?	✓			✓		✓	
¿La empresa utiliza base de datos de sus clientes?	✓			✓		✓	
¿La empresa analiza los datos sobre los resultados obtenidos?	✓			✓		✓	
¿La empresa planifica nuevos programas en función de la situación actual?	✓			✓		✓	

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Luis Sanchez Pacheco, identificado con DNI 02880901,  
**MAGISTER EN ECONOMIA**:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por Pedro Robinson Aguilar de la Cruz, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "**ANÁLISIS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA BOUTIQUE BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MANCORA. AÑO 2016**", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Firma [Firma] Piura, 20 de Abril 2016

Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem

**1. Gestión Administrativa**

Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa (Sabino, 1999).

Ítems relacionados Gestión Administrativa	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto? SI ( ) NO (x)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores la visión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores la misión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿La empresa da a conocer a los colaboradores los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Recibe la información necesaria para alcanzar los objetivos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿La empresa aplica estrategias para captar clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Las estrategias se ejecutan en un tiempo razonable para alcanzar los objetivos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
¿Durante el desarrollo de las acciones laborales, se visualiza una jerarquía de cargos en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

¿Durante el tiempo que usted lleva laborando en esta empresa ha notado un organigrama, aunque no esté en forma gráfica?	✓			✓		✓
¿Le gustaría a usted que la empresa cuente con un manual de organización y funciones?	✓			✓		✓
¿Le dan a conocer las funciones de su puesto de trabajo?	✓			✓		✓
¿Considera que la función que usted desempeña es la adecuada?	✓			✓		✓
¿Usted considera como líder al gerente de la boutique?	✓			✓		✓
¿Las acciones que desempeña el gerente de la empresa permiten catalogarlo como líder?	✓			✓		✓
¿El gerente de la empresa toma decisiones constantemente?	✓			✓		✓
¿Existe dificultad para comunicarse con la gerencia?	✓			✓		✓
¿Tiene usted problemas para comunicar las quejas o reportes a la gerencia?	✓			✓		✓

¿La empresa utiliza base de datos para tener un mejor control administrativo?	✓			✓		✓	
¿La empresa utiliza base de datos de sus clientes?	✓			✓		✓	
¿La empresa analiza los datos sobre los resultados obtenidos?	✓			✓		✓	
¿La empresa planifica nuevos programas en función de la situación actual?	✓			✓		✓	

## Anexo 04: Confiabilidad

Piura, 18 de abril del 2016

### DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Universidad "Cesar Vallejo" - Piura

El que suscribe la presente, informa sobre el requerimiento de confiabilidad del instrumento utilizado para desarrollar el proyecto de investigación titulado **"Análisis de la Gestión Administrativa de la Boutique Butterfly en el Distrito de Máncora, año 2016"**, solicitado por el estudiante, **Aguilar De La Cruz Pedro Robinson**, para presentarlo a la instancia correspondiente.

Para evaluar la confiabilidad de dicho instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyos resultados son los siguientes:

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	,873	20

El valor del índice cae en el rango de confiabilidad alto, lo que confirma que el instrumento es confiable para cumplir con los objetivos de la investigación.

Atentamente,



LEMIN ABANTO CERNA  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 506

## Anexo 05: Informe de originalidad

Fecha de entrega: 29-sep-2019 06:35a.m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entrega: 1182148686  
 Nombre del archivo: Aguilar\_Tesis.docx (115.2K)  
 Total de palabras: 6828  
 Total de caracteres: 36891



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
 BOUTIQUE BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MÁNCORA. AÑO  
 2016"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

AGUILAR DE LA CRUZ, PEDRO ROBINSON

**ASESOR**

MG. SÁNCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**PIURA – PERÚ**

**2016**



Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

**27%** **20%** **0%** **21%**  
 ÍNDICE DE SIMILITUD FUENTES DE INTERNET PUBLICACIONES TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	bibadm.ucla.edu.ve Fuente de Internet	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	razonyfuerza.mforos.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universitat Politècnica de València Trabajo del estudiante	1%
9	agrovallperu.blogspot.com Fuente de Internet	1%

## Anexo 06: Acta de aprobación de originalidad

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

Yo Freddy Wiliam Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BOUTIQUE BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MÁNCORA. AÑO 2016”**

Del estudiante **AGUILAR DE LA CRUZ PEDRO ROBINSON** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 30 de setiembre del 2019



.....  
Dr. Freddy Wiliam Castillo Palacios  
DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Anexo 07: Formulario de Autorización para la publicación de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

AGUILAR DE LA CRUZ PEDRO ROBINSON

D.N.I. : 73738398

Domicilio : Calle Talara N° 152 Máncora

Teléfono : Fijo : ..... Móvil 971366954.

E-mail : uzag,link@gmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AGUILAR DE LA CRUZ PEDRO ROBINSON

Título de la tesis:

"Análisis de la gestión administrativa de la Boutique Butterfly en el distrito de Máncora. Año 2016"

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :30/09/2019

## Anexo 08: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AGUILAR DE LA CRUZ PEDRO ROBINSON

INFORME TÍTULADO:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BOUTIQUE  
BUTTERFLY EN EL DISTRITO DE MÁNCORA. AÑO 2016”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 21/07/2017

NOTA O MENCIÓN: Aprobado



---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN