



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA**

**Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. –
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTOR:

Villanueva Daga, Ricardo Rafael (ORCID: 0000-0001-8577-8249)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (ORCID: 0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

*A Dios;
creador de todo,
mi guía
para lograr este objetivo propuesto.*

*A mis padres;
por ser ejemplos de perseverancia,
fortaleza y humildad, y por su amor,
que han sido la base de mi formación,
me enseñaron a seguir adelante
en todo momento.*

*A mi esposa;
que ha estado conmigo siempre
motivándome a lograr este objetivo.*

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y fortaleza para el logro de mis metas personales y profesionales.

Al personal administrativo de la empresa LEGIMI S.A.C., por su valioso tiempo para brindarme la información solicitada y permitirme realizar esta investigación.

A los docentes; que, con sus enseñanzas y experiencias, me han ayudado a lograr este objetivo.

A mis padres, esposa y hermanos; que siempre están presentes en mis logros, y me han ofrecido el amor y calidez de familia a la cual amo.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	10.
3.3. Escenario de estudio.....	10
3.4. Participantes.....	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11.
3.6. Procedimiento.....	12
3.7. Rigor científico.....	12
3.8. Método de análisis de datos.....	13.
3.9. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1: Personal de la empresa LEGIMI S.A.C	11
Tabla 2: <i>Rango y niveles de calificación</i>	14
Tabla 3: <i>Calificación de nivel de cumplimiento de gestión administrativa de la Mype y sus dimensiones</i>	15
Tabla 4: <i>Identificación y evaluación de la dimensión planificación</i>	17
Tabla 5: <i>Identificación y evaluación de la dimensión organización</i>	18
Tabla 6: <i>Identificación y evaluación de la dimensión dirección</i>	19
Tabla 7: <i>Identificación y evaluación de la dimensión control</i>	20
Tabla 8: <i>Propuesta de mejora para la dimensión de planificación</i>	21
Tabla 9: <i>Propuesta de mejora para la dimensión de organización</i>	22
Tabla 10: <i>Propuesta de mejora para la dimensión de dirección</i>	22
Tabla 11: <i>Propuesta de mejora para la dimensión de control</i>	23

Índice de figuras

Figura 1: Calificación de nivel de cumplimiento de las funciones administrativas de la Mype	16
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar el nivel de la Gestión administrativa de una Mype. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, con diseño de caso, teniendo como escenario de estudio a la empresa LEGIMI S.A.C., empresa dedicada al rubro de alquiler de maquinaria para la construcción. Participaron en la investigación el gerente y los ejecutivos de la empresa. Se aplicó la entrevista y la lista de cotejo para la recolección de la información; los resultados de la investigación han permitido determinar que el nivel de la gestión administrativa de la Mype LEGIMI S.A.C., es deficiente, con un nivel de cumplimiento del 21.9 %. En cuanto a las dimensiones analizadas, el nivel de cumplimiento que ha tenido el proceso de planificación es deficiente con una calificación de 12.5%, la función de organización es deficiente con una calificación de 25%, la función de dirección es deficiente con una calificación de 25% y la función de control es deficiente con una calificación de 25%. El nivel de eficiencia de la gestión administrativa de la mype, en conclusión, es deficiente en todas sus dimensiones al encontrarse importantes falencias en sus cuatro dimensiones, por lo que se emitió recomendaciones sustanciales para su implementación.

Palabras claves: gestión administrativa, Mype.

Abstract

The purpose of this research was to determine the level of administrative management of a Mype. The methodology used was a qualitative approach, with a case design, having as a study scenario the company LEGIMI S.A.C., a company dedicated to the rental of construction machinery. The manager and executives of the company participated in the investigation. The interview and the checklist were applied to collect the information; The results of the investigation have made it possible to determine that the level of administrative management of Mype LEGIMI S.A.C., is deficient, with a level of compliance of 21.9%. Regarding the dimensions analyzed, the level of compliance that the planning process has had is deficient with a rating of 12.5%, the organizational function is deficient with a rating of 25%, the management function is deficient with a rating of 25% and the control function is poor with a rating of 25%. The level of efficiency of the administrative management of the mype, in conclusion, is deficient in all its dimensions as there are significant shortcomings in its four dimensions, for which substantial recommendations were issued for its implementation.

Keywords: administrative management, Mype.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas como entes nacen para desarrollarse en el aspecto financiero y estructural; éstas a su vez necesitan generar confianza en dar a conocer su información situacional a los usuarios tanto internos como externos. La información confiable es esencial para la propia existencia en nuestra sociedad. (O. Ray Whittington y Kurt Pany,2003).

La relación existente entre el control y la auditoría evaluada epistemológicamente, establece una tensión dialéctica entre ambos términos. El Control persigue el aspecto general y el objetivo de poder dentro de la organización; mientras que la Auditoría establece los métodos de forma concreta para evaluar. Lo que permite establecer que la auditoría no es un fin sino un medio para.

Por lo tanto, la auditoría entendida como el examen profesional, basado en sistemas y sobre todo objetivo de las operaciones realizadas por las organizaciones, tiene entre otros objetivos específicos evaluar y fortalecer el control interno por medio de técnicas como cuestionarios, entrevistas e incluso flujogramas. Estos objetivos permitirán garantizar la existencia de segregación de funciones entre otros.

Las empresas actualmente deben estar preparada para asumir y superar dificultades y retos, y, de este modo aportar valor a su crecimiento social y económico. En este contexto los modelos de gestión son fundamentales para alcanzar metas en relación a la filosofía implantada. Estos modelos de gestión son los que median el accionar de las empresas, por lo que revisamos el concepto de gestión según el Diccionario de la Real Academia Española (2017) acción y efecto de gestionar: encargarse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo

Por definición contemporánea gerenciar significa planificar estrategias, fijar objetivos, plantear metas, establecer trabajos en equipo, plantear filosofías de una organización vertical u horizontal en las empresas o instituciones.

El alcance de este estudio está enmarcado dentro de las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control. Por lo anterior es

necesario el análisis de cada una de estas funciones que permitirán conocer el nivel de efectividad de la gestión administrativa de la empresa.

El descontrol y su desconocimiento genera incertidumbre sobre el principio de “empresa en marcha”, cuya finalidad nace a partir de proyecciones e indicadores válidos. En la actualidad desarrollar actividades empresariales en nuestro país consiste en identificar el rol que tiene cada una de estas como un agente económico que permita establecer un modelo como operar y bajo qué régimen constituirse.

La Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. es entendida como la forma que permite controlar la información para su posterior análisis sólo al final de un determinado periodo , al considerar aspectos centrados en los procedimientos de cumplimiento de normativas legal , tributario y laboral , dejando de lado aspectos como la planificación a corto y largo plazo , descuido de su estructura organizacional , no hay énfasis en el colaborador centrándose sólo en el control posterior.

El presente estudio busca evidenciar la situación actual y real de la gestión administrativa en la Mype por lo cual se plantea la pregunta ¿Cómo es la Gestión administrativa de una Mype?: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020.

El informe se justifica desde la perspectiva practica porque permitirá conocer la situación actual de la gestión administrativa con sus dimensiones planificación, organización, dirección y control, esto a efecto a que se conozca la situación real y luego, mejorar la gestión administrativa a través de la propuesta de acciones correctivas.

En la perspectiva teórica se empleará lo elementos del proceso administrativo en sus dimensiones, indicadores y demás factores que la afectan, así mismo será una guía de consulta para posteriores estudios. Desde la perspectiva metodología se siguen los pasos del enfoque cualitativo y sus técnicas y herramientas como la matriz de triangulación y la matriz de reducción de datos.

El objetivo general de la investigación sería: Determinar el nivel de la Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Como objetivos específicos se plantean lo siguientes:

Identificar el nivel de la función de planificación de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Identificar el nivel de la función de organización de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Identificar el nivel de la función de dirección de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Identificar el nivel de en la función de control de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Establecer estrategias y/o propuestas de mejora de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Con respecto a la hipótesis de la investigación se plantea lo siguiente

H₀: La gestión administrativa de la Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020 tiene un nivel deficiente

H₁: La gestión administrativa de la Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020 tiene un nivel bueno

II. MARCO TEÓRICO

Según Tirado (2014), la gestión administrativa y la calidad de servicio tienen relación entre ellas; así mismo se identifica una calidad de servicio regular, quizás aún por no considerar adecuadamente la forma como gestionar al personal ni mucho menos como emplear la tecnológica, considerándolo como una falencia para la empresa, pues a pesar de contar con directivos con formación profesional pero inexpertos genera una mala aplicación en forma como direccionar los procesos, esto se ve reflejado en la forma de guiar a los colaboradores bajo un estilo autoritario tradicional que evidencia la deficiencia administrativa.

Para León (2017), un 57% manifiesta que la gestión administrativa presenta un nivel medio, dado que, si se conocen los procesos de la administración pero que a su vez no son aplicados de manera eficiente en la organización, en contraparte se admite que la organización si busca en dar solución a sus problemas por eso desarrollan entornos saludables por ello se busca corregirlos y mejorar los procesos mal ejecutados.

De acuerdo a Perca (2015) los procesos de planificación no son los adecuados y que los proyectos no cuentan con los reales ingresos y gastos puesto que no se tiene una buena clasificación de los mismos, no se prevé procedimientos de control eficientes que permitan tener informes inmediatos para tomar las mejores decisiones. Sin embargo, el cumplimiento en cuanto a la compra de bienes y servicios es el adecuado, existiendo aun algunas controversias puesto que muchas veces por necesidad se incumplen los procedimientos, centrados en los plazos o en el manejo financiero que no es percibido como un procedimiento propio de la gestión administrativa a pesar que planifica coherentemente pero no dista muchos con los otros componentes.

Según Chávez y Gutiérrez (2016) el poder implementar propuestas que permitan mejorar los procesos de gestión, así como identificar y analizar los factores que producen un impacto negativo actual en la atención de los equipos alquilados. De tal manera formular e implementar en la empresa estrategias que permitan tener una eficiencia en sus procesos como el manual de organización

y funciones, la estandarización de los procesos y poder mejorar los métodos de trabajo.

De acuerdo a Chaca y Rivera (2018) aplicar la gestión administrativa a la empresa Valcer SAC influye positivamente para lograr la competitividad, asimismo se demostró que, al aplicar diferenciadores competitivos, la misma que influye positivamente en la obtención de mejores resultados para la empresa.

Según Santillán y Villanueva (2013) al no tener claramente identificada su visión y misión, La compañía POISON S.A. debe buscar en incentivar el conocimiento sus documentos de gestión en especial su MOF que permita dar a conocer la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, mejorar lo canales de comunicación y formalización de las decisiones, desde el punto de vista formal.

Yemail (2013), en su investigación señala que: Existe un consenso respecto a que no hay estrategia perfecta, en cambio, lo que si se encuentra en la bibliografía es que este es un concepto integral que involucra a las empresas a nivel micro y macro, en la que se desea indagar como ha sido la forma de operar en el pasado y como se afronta en la actualidad con respecto a la actividad del sector , es decir en los últimos años las nuevas tendencias hacen que conozcamos y podamos emitir mecanismos que permitan augurar el futuro cercano del sector .

Según Suárez (2016) al momento de iniciar un emprendimiento el aspecto administrativo juega un papel muy importante puesto que se requiere un conjunto de procedimientos que permitan su operación, del cual al interactuar con una serie de operaciones que permiten desarrollar actividades de manera eficiente al aplicar el proceso administrativo, necesariamente se habla de la gestión administrativa.

De acuerdo a Ramírez, Ramírez et al (2017) la gestión administrativa, la aplicación del proceso administrativo que permita tomar decisiones oportunas en cumplimiento de los objetivos de la empresa

Para Palma (2017) la realización de un diagnóstico evidencia errores en no saber cómo orientar sus funciones y responsabilidades hacia los integrantes de la empresa, no establecer sus lineamientos de operación es decir funcionan de acuerdo a las necesidades más no de manera articulada, así mismo el no conocimiento de los principales procesos de gestión genera duplicidades de esfuerzos, interferencias, en el logro de los propósitos empresariales.

Teniendo en cuenta la Editorial Definición MX (2014) quien manifiesta que gestión es el adecuado empleo de los recursos, a su vez Chiavenato (2004) quien manifiesta que la administración emplea a las personas siendo productivos en el cumplimiento de los propuesto, tal como estructurar y emplear recursos a emplear en el entorno laboral Hitt, Black y Porter (2006).

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua nos dice que la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponible, permitiendo optimizar los recursos con los que cuenta la empresa para poder funcionar de manera relacionada, tenemos a los procesos de establecimiento de acciones sobre las cuales se tomaran las mejores decisiones, partiendo de diseños estructurales claramente definidos y conocido, guiados bajo un enfoques modernos que permitan verificar el óptimo funcionamiento de los procesos.

De tiempos antiguos la administración ha estado presente desde la perspectiva del control de los recursos y distribución hacia las personas cumpliendo estrictamente los objetivos trazados, pasando por aspectos de delegación de funciones para dicho fin. Hoy conocer y aplicar el proceso administrativo va de la mano con la correcta aplicación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, esto hace que la empresa pueda cumplir los propósitos trazados (Chiavenato,2014) en los niveles de la organización” (p.8 y9).

Igualmente, Terry (1968), manifiesta que el proceso administrativo es una función básica que tiene presente una fórmula distinta en cada organización donde se busca adquirir información y mejorar los procesos prácticos para su aplicación (p.21) y alcanzar metas planificadas en los aspectos políticos, sociales

y económicos. Así mismo la gestión se establece en una parte fundamental para el cumplimiento de las metas trazadas.

Así mismo Fred (2013) manifiesta que las organizaciones que utilizan los conceptos de la administración son más rentables y exitosas que aquellas que no lo hacen. Las empresas de alto desempeño tienden a llevar a cabo procesos administrativos eficientes que le permiten asumir futuras fluctuaciones en sus ambientes externos e internos.

Tanto Robbins y Coulter (2014), consideran que gestionar desde el punto de vista administrativo involucra sistematización y supervisión de las acciones y procesos internos de las personas buscando la productividad (p.7). No se busca con la gestión administrativa en cargar de más tareas a los responsables de la organización, se busca establecer los requerimientos necesarios de integración que permitan contribuir a los procesos en la organización y sean traducidos como beneficios para el cliente externo.

Con respecto a la Teoría clásica donde su mayor representante es Fayol, el postulado general radica en la estructura formal de toda organización dejando de lado el tratamiento humano. Sin embargo, para el estudio, tomaremos el aporte centrado en los principios de la administración que debido a su flexibilidad permiten que sin importar los distintos entornos se adaptan de acuerdo a las necesidades, a su vez la importancia de los procesos administrativos al ser repetitivos, activos, flexibles e interactivos, permiten la correcta adaptación de los componentes organizacionales : en la planeación se visualiza y se construye medidas de acción , en la organización se construye y distribuye los cimientos organizacionales , en la dirección nos permite dirigir al personal, la coordinación es el nexo de apertura entre todos y el controlar nos permite verificar el buen funcionamiento o el momento de mejorar y enmendar los procesos.

También tomaremos en consideración a las relaciones sociales como la clave que permita a la toda organización poder operar esto lo resaltamos en la teoría de las relaciones humanas propuesto por Mayo donde se considera un modelo de apertura de los individuos y las relaciones sociales , generando el surgimiento de estrategias que permitan incrementar los niveles de satisfacción

tanto para el personal como para la organización es decir se busca incrementar el potencial en beneficio compartido

Para el presente estudio consideramos como dimensiones de la gestión administrativa, los elementos del proceso administrativo, según Ferrel, Hirt y Ferrel (2010) son: la planeación, la organización, la dirección y el control.

Planeación

Se entiende como planeación al proceso de toma de decisiones a partir del diagnóstico interno y externo de la organización sobre metas, objetivos, estrategias y programas de acción así mismo el poder elegir la mejor forma de realizarse. (Ferrel et.al, 2010, p.209)

Organización

Involucra la correcta disposición de los recursos en el establecimiento de una estructura organizacional idónea, que contengan niveles claramente delimitados, acorde a las jerarquías de los puestos, haciendo una distribución eficiente al cumplimiento de los propósitos plasmados. (Ferrel et.al, 2010)

Dirección

Como el sello que demuestra la capacidad de poder comprender aspectos trascendentales como son potenciar el liderazgo, mejorar la dirección y establecer canales efectivos de comunicación y sobre todo motivar en la realización de trabajos en equipo. Stoner y Wankel (1989), la correcta aplicación de los aspectos económicos, materiales y humanos hace que el desarrollador de actividades de gestión busque los mejores mecanismos para poder desarrollar aspectos positivos en el cumplimiento de los propósitos.

Control

Radica en la supervisión o verificación de las actividades que han sido planificadas, para ello se debe contar con una estructura formal que permita medir, comparar, identificar desviaciones, investigar causas generar medidas correctivas, que sean expresadas mediante informes para su posterior retroalimentación. (Ferrel et.al, 2010, p.215)

Tal como lo manifiesta Corvo (s.f.) la correcta aplicación del proceso administrativo genera un trabajo efectivo que permite establecer políticas claras hacia el entorno, hacia al trabajador, que permitan identificar los propósitos esto a su vez en la fase inicial; el poder establecer reglas y procedimientos orientados a la labor de los trabajadores, buscando la mejores alternativas, en cuanto a tiempos, divisiones, agrupamientos de tareas, puestos entre otros, requiere la presencia laboral con competencias acordes a las necesidades que permitan tener un ambiente laboral estratégico que propicie una buena comunicación, se tenga satisfecho al personal de la empresa, sin dejar de lado mecanismos de evaluación para poder direccionarlos y motivarlos y potenciarlos; pero por otra parte también es importante el poder comparar lo proyectado con lo realizado, permitiendo de esta manera tomar los respectivos lineamientos de corrección en beneficio de las necesidades de la empresa.

La gestión administrativa busca el poder identificar cuáles son las principales deficiencias procedimentales que presentan las empresas independientemente de su composición estructural, quizás en no poder comprender que los procesos son sistémicos hacen que sólo se preocupen por establecer mecanismos de cumplimiento y por ende no se logre la efectividad de sus controles. Como lo menciona Ferrel et. al (2010) las “empresas deben contar con existencias adecuadas de recursos de toda clase y los administradores deben coordinar su uso con sumo cuidado para cumplir con los objetivos de la compañía”. (p. 209)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo aplicada de enfoque cualitativo, ya que se ha ejecutado en base a la recolección de información existente mediante instrumentos que fueron diseñados para esta investigación, posteriormente dicha información fue analizada y contrastada acorde a las bases teóricas consultadas lo que permitió dar solución a la problemática presentada (Hernández et al ,2010).

Diseño de investigación

Diseño de estudio de caso, se realizó el análisis partiendo de la recolección de información relevante para el ámbito de estudio, en este contexto se realizaron entrevistas a los participantes inmersos en la realidad problemática, complementando también mediante la recolección de información de registros documentarios, que posteriormente fueron descritos, interpretados y analizados.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría

Gestión administrativa en el conjunto de acciones de cumplimiento de las fases del proceso administrativo. (Suárez, 2016).

Sub categorías

Planificación, organización, dirección y control, descritas (Anexo 1)

3.3. Escenario de estudio

Para desarrollar la investigación, se ha considerado a la empresa LEGIMI S.A.C., empresa dedicada al rubro de alquiler de maquinaria para la construcción, en el período terminado 2020. Esta empresa se ubica en la urbanización Santa Margarita I, Manzana KC lote 25 de la ciudad de

Piura. Comprenderá la evaluación independiente y profesional sobre el desempeño y rendimiento de la empresa en términos del proceso administrativo.

3.4. Participantes

Se cuenta con la población de la empresa LEGIMI S.A.C., está conformada por el siguiente personal.: el gerente general quien se encarga de la parte directiva y el personal ejecutivo que se encarga del manejo y gestión de la empresa.

Tabla 1:

Personal de la empresa LEGIMI S.A.C

GRUPOS	Número de personas
Gerente General	1
Personal ejecutivo	2
TOTAL	3

Las fuentes secundarias están constituidas por los documentos de gestión, reportes, trabajos relacionados.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la entrevista, mediante el cual al aplicar el instrumento guía de entrevista, recabamos datos importantes de la organización. Además, se hizo uso de la técnica del análisis documental, con su instrumento la ficha de análisis documental, para el recojo de información, la lista de cotejo para corroborar el nivel de efectividad de los procesos, Todos los instrumentos se encuentran en los anexos 2, 3 y 4.

3.6. Procedimiento

El instrumento de recolección de datos se aplicó de manera presencial en la medida de lo posible, y de manera remota, concediendo el tiempo prudente, para dar respuesta a la guía de entrevista.

Para la sistematización de la información así mismo se empleó la matriz de codificación de opiniones y la matriz de triangulación como consta en los anexos 6 y 7.

3.7. Rigor científico

Esta investigación se desarrolló con objetividad, transparencia, ética y profesionalismo durante todo el proceso partiendo desde la determinación del tema de investigación hasta concluir con el análisis respectivo.

Citando a Hernández et al. (2010)., desarrollamos la investigación en base a los siguientes criterios:

Credibilidad: La información recolectada ha sido analizada en base a criterios que conllevan a resultados enfocados en los propósitos del estudio.

Transferencia: Hallazgos de los trabajos servirán como pautas para futuros estudios con situaciones problemáticas similares.

Confirmabilidad: La recolección de información se realizó sin recurrir a variaciones intencionales por parte del investigador.

Fundamentación: Se realizó la revisión de los estudios previos y bases teóricas acorde al ámbito de estudio para facilitar el análisis correspondiente.

Aproximación: La investigación se ejecutó siguiendo procedimientos establecidos que permitieron recolectar la información necesaria acorde a los objetivos planteados.

Autenticidad: La información fue recolectada tal y como se presenta en su ambiente natural, para su posterior análisis.

3.8. Método de análisis de datos

Ordenamiento y clasificación. – El poder organizar la información cualitativa implica incluir un conjunto de técnicas, por medio de la sistematización de la información, matriz de codificación de opiniones y la matriz de triangulación de la información de investigación (anexos 5, 6 y 7)

3.9. Aspectos éticos

El poder realizar el presente trabajo permitió recabar y utilizar información especializada sobre el tema, y respetando los procedimientos establecidos para estudios de esta naturaleza; como también, que los datos obtenidos en el trabajo de campo constituyen información veraz obtenida a través de las diversas técnicas cualitativas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Gestión Administrativas en la Mype

Rango y niveles de calificación de la gestión administrativa

Tabla 2:

Rango y niveles de calificación

Rango	Calificación de la gestión administrativa
0% - 33%	Deficiente
34% - 67%	Regular
68% - 100%	Bueno

Fuente: Lista de cotejo de cumplimiento de funciones administrativas

Interpretación: La tabla 2 ilustra los rangos y niveles utilizadas en la calificación de la gestión administrativa, siendo estas: deficiente con un rango de 0 a 33%, regular con un rango de 34% a 67 % y bueno con un rango de 68% a 100%

Tabla 3:

Calificación de nivel de cumplimiento de gestión administrativa de la Mype y sus dimensiones

Dimensiones	Calificación	Calificación	Porcentaje
	Actual	Ideal	De logro
Planificación	1	8	12.5%
Organización	2	8	25.0%
Dirección	2	8	25.0%
Control	2	8	25.0%
Calificación total	7	32	21.9%

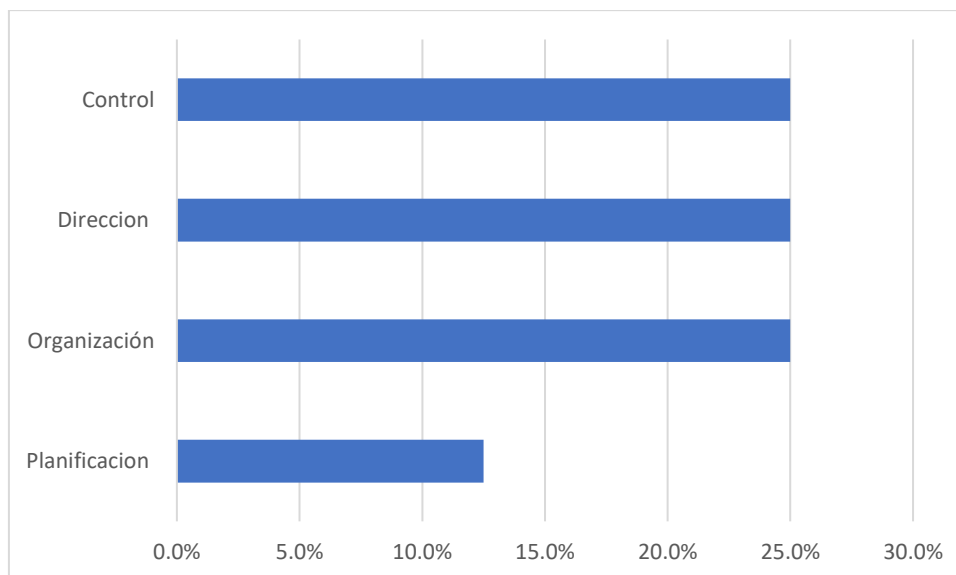
Fuente: Lista de cotejo de cumplimiento de la gestión administrativa

Interpretación:

La tabla 3 indica el nivel de cumplimiento que ha tenido la gestión administrativa de la Mype el cuál ha sido deficiente alcanzando una calificación de 21.9%.

Figura1:

Calificación de nivel de cumplimiento de dimensiones de la Mype



Interpretación : Figura 1 ilustra el nivel de cumplimiento que ha tenido cada una de las funciones administrativas, teniendo la planificación un nivel de cumplimiento deficiente al tan solo obtener una calificación del 12.5%, la función de organización alcanzo una calificación de 25% teniendo un nivel de cumplimiento deficiente , la función de dirección una calificación de 25% teniendo un nivel de cumplimiento deficiente , la función de control una calificación de 25% teniendo un nivel de cumplimiento deficiente, y de manera general al gestión administrativa de la Mype tiene calificación del 21.9% teniendo un nivel de cumplimiento deficiente

Estos resultados ponen en evidencia las falencias de la Pyme en materia de gestión administrativa y coinciden con los hallazgos de León (2017), dado que, si se conocen los procesos de la administración pero que a su vez no son aplicados de manera eficiente en la organización. De acuerdo a Chaca y Rivera (2018) aplicar la gestión administrativa mejoraría la competitividad y se obtendrían mejorar resultados para la empresa.

Estos resultados a nivel cualitativo respaldan lo señalado por Palma (2017) quien sostiene que la realización de un diagnóstico evidencia errores

y falencias en la gestión de una empresa tales como: alta de lineamientos, duplicidad de funciones, falta de objetivos, metas, estructuras inadecuadas, falta de motivación liderazgo y sistema de control adecuados., aspectos que tienen que ver con la gestión administrativa de la empresa.

4.1.2. Identificación y evaluación de las dimensiones de la gestión administrativa

Tabla 4:

Identificación y evaluación de la dimensión planificación

Función	Hallazgos
Planificación	<p>Los objetivos y metas no están claramente establecidas, por lo cual tampoco han sido socializadas al personal de la empresa LEGIMI S.A.C.</p> <p>Es decir que los objetivos son solo conocidos por el gerente o los ejecutivos, mas no por el personal en pleno. El personal está sujeto a ordenes específicas que implica su labor diaria.</p> <p>El gerente general coordina las actividades comerciales del negocio y sobre esta base se planea objetivos y metas a cumplir que a veces son compartidas de manera informal y verbal con el personal sin explicación o detalle del mismo, lo que genera que el personal no se identifique en el cumplimiento de los mismos. La mype no cuenta con una estrategia clara que le permita competir de manera efectiva con la competencia, esta se circunscribe solo al día a día.</p>

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

En Cuanto la dimensión planificación encontramos que la Mype califica como deficiente al no contar con objetivos, metas, programas, debidamente formalizados, aspecto que repercuten en la eficiencia operativa y funcional tal como lo señala (Perca, 2015). Así mismo Chávez y Gutiérrez (2016) indican que

se deben implementar propuestas que permitan mejorar los procesos de gestión, Chaca y Rivera (2018) indican también que dichas propuestas de mejora de la gestión administrativa influirán positivamente para lograr la competitividad, de la empresa.

Tabla 5:

Identificación y evaluación de la dimensión organización

Función	Hallazgo
Organización	<p>Las Mypes por lo general no cuentan con una estructura organizacional claramente definidas, esto no le permite identificar sus niveles y jerarquías.</p> <p>En cuanto a la distribución de funciones, esta se realiza tan solo de manera verbal e informal, ocasionando muchas veces duplicidad de funciones, pérdida de tiempo y malestar en los clientes, esto debido a que la mype cuenta con poco personal.</p>

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

En cuanto al proceso de organización encontramos que la Mype califica como deficiente lo cual se debe que se cuenta con un número reducido de colaboradores así mismo no se cuenta con una estructura organizacional claramente definidas ocasionando muchas veces duplicidad de funciones, pérdida de tiempo y malestar en los clientes, haciendo necesario el establecimiento y la implementación de documentos de gestión que garantice en buen funcionamiento de sus procedimientos políticas con las que cuentan, para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional, mejorando la funcionalidad organizacional, canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales. (Santillán y Villanueva, 2013)

Tabla 6:

Identificación y evaluación de la dimensión dirección

Función	Hallazgo
Dirección	<p>Considerando la importancia de la Mype en la dinámica económica de las ciudades, se considera a la función de dirección como el eje rector del éxito o fracaso de una empresa puesto que está centrado en el liderazgo, la motivación, la comunicación y la capacitación.</p> <p>Del cual dentro de la Mype LEGIMI S.A.C. encontramos un estilo de liderazgo tradicional, autoritario que no es capaz de generar cambios y/o ajustes acordes a las necesidades actuales, sin embargo, se resalta la motivación existente por parte del personal y la comunicación transversal y una cierta preocupación por una capacitación constante.</p>

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

En cuanto al proceso de dirección encontramos que la Mype califica como deficiente y su principal característica es que existen elementos inadecuados como el modelo de liderazgo autoritario que limita la participación de los colaboradores, dado que la gestión y conducción de un negocio o empresa; por lo general es representada, por un funcionario y/o ejecutivo denominado “GERENTE” de quien dependerá el éxito o fracaso de la Gestión Administrativa. (Ramírez, et al 2017)

Tabla 7:

Identificación y evaluación de la dimensión control

Función	Hallazgo
Control	<p>Dada la naturaleza y características de las mypes los mecanismos de control, sólo están sujetas a las necesidades de cumplimiento de orden tributario, financiero y laboral, limitándose tan sólo a evitar sanciones por el incumplimiento de algunas actividades, por lo cual no existe normatividad o políticas de evaluación y control de las actividades.</p> <p>La Mype no desarrolla actividades de control preventivo ni recurrente, tan solo aplica controles de cumplimiento.</p>

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

En cuanto al proceso de control encontramos que la Mype califica como deficiente pues está centrado tan sólo en el control de cumplimiento de cierta normativa como parte de sus actividades, dada la importancia de los mecanismos de control existentes se requiere que la Mype tenga controles preventivos y concurrentes. (Palma, 2017)

4.1.3. Propuesta de mejora para la gestión administrativa de la empresa

Tabla 8:

Propuesta de mejora para la dimensión de planificación

Función	Propuesta
Planificación	<p>Normalizar el proceso de planificación de la empresa a nivel estratégico y operativo de la empresa</p> <p>Elaborar y socializar el plan estratégico y plan operativo, con sus diversos componentes (misión, visión, objetivos, metas, valor estrategias y acciones)</p> <p>En el proceso se sugiere la participación de todos los integrantes de las Mype con el fin de lograr un compromiso de identificación con las actividades a realizar.</p> <p>Establecer la estrategia y/o modelo de negocio que le garantice su sostenibilidad en el mercado competitivo.</p>

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

Tabla 9:

Propuesta de mejora para la dimensión de organización

Función	Propuesta
Organización	Elaborar la estructura organizacional flexible y de pocos niveles de acuerdo a la magnitud de la empresa. Elaborar documentos de gestión como el Manual de organización, perfiles de puestos, reglamento interno de trabajo, políticas de relaciones humanas, políticas de comunicación, establecer protocolos de atención y otros.

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

Tabla 10:

Propuesta de mejora para la dimensión de dirección

Función	Propuesta
Dirección	Elaborar un programa de sensibilización o concientización sobre los diversos estilos de liderazgo. Proponer programas que contengan las políticas de motivación y capacitación, negociación.

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

Tabla 11:

Propuesta de mejora para la dimensión de control

Función	Propuesta
Control	Establecimiento de un sistema de control y retroalimentación de actividades alineados al proceso de planificación que les permita Monitorear sus objetivos y metas a las necesidades de cumplimiento de sus actividades de control preventivo y concurrente (cumplimiento de informes de gestión mensuales entre otros propios de la empresa.

Fuente: Entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Elaboración propia

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de cumplimiento de la dimensión planificación es deficiente, lo cual corrobora una de las principales limitaciones que tienen las Mypes, por cuanto carecen de objetivos, metas, programas, que les permitan poder mejorar su competitividad y ser sostenibles en el tiempo.
2. El nivel de cumplimiento de la dimensión organización es deficiente puesto que la cantidad de personas que forman parte de las mypes es mínima y la distribución de las funciones se hace con mayor eficiencia sin embargo se ha evidenciado que carece de documentos de gestión como el organigrama y otros, que optimicen los procesos del negocio.
3. El nivel de cumplimiento de la dimensión dirección es deficiente del cual podemos destacar la creatividad e innovación del empresario peruano, debido a que existen elementos deficientes como el modelo de liderazgo autoritario que limita la participación de los colaboradores.
4. El nivel de cumplimiento de la dimensión control es deficiente, se percibe que su orientación está dada al cumplimiento normativo en materia tributaria, legal y laboral en las Mypes formales, del cual se evidencia falencia por no contar con sistemas de control pertinentes.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los dueños y gerentes se les recomienda tomar conciencia sobre la importancia de tener una buena gestión administrativa, que le permita prevenir problemas y poder cumplir con los objetivos trazados en su rubro, de esta manera la Mype debe salir de su zona de confort y buscar su competitividad en el mercado donde opera.
2. Se recomienda implementar un buzón de sugerencias con el fin de recabar sugerencias y recomendaciones no solo del cliente interno sino también el cliente externo.
3. Formalizar y normalizar los documentos de gestión en cada uno del proceso de la gestión administrativa
4. A los colaboradores se les recomienda involucrarse en actividades de capacitación centrado en la sensibilización de la gestión administrativa y sus instrumentos de gestión del uso de documentos de gestión
5. Establecer la estrategia y/o modelo de negocio que le garantice su sostenibilidad en el mercado competitivo.

REFERENCIAS

Aranibar, L. (2016). *La competitividad de las Empresas Constructoras de la Ciudad de Abancay* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Facultad de Administración, Apurímac – Perú.

Castañeda J. (2019). *Gestión administrativa para incrementar la rentabilidad en la Empresa Michiplot S.A.C. Chiclayo 2018* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán – Escuela Académica Profesional de Administración, Pimentel – Perú.

Castillo, F. (2015). *Evaluación y propuestas para mejorar la competitividad de la Empresa Auto Motors Import de la Ciudad de Trujillo en el año 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.

Chaca O, A.E. y Rivera Q., L.J. (2018). *Gestión Administrativa para lograr la competitividad de la Empresa Constructora y Multiservicios VALCER SAC – 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco – Perú.

Corvo, H. (s.f.). *Gestión administrativa: Funciones y Procesos. Administración y Finanzas*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>.

David, F.R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Editorial Pearson Educación de México

Editorial *Definición MX* (09/02/2014) *Gestión*. Sitio: *Definición MX*. Recuperado de: <https://definicion.mx/gestion/>

Ferrel, O., Hirt, G., Ferrel, L. (2010). *Introducción a los negocios -En un mundo cambiante*. México: Editorial MCGRAW-HILL

Fred, D. (2013) *Conceptos de Administración Estratégica* México: Editorial Pearson Educación

García R., O. (2015). *Competitividad, concepto e importancia*. Recuperado de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>.

Hernández y Rodríguez (2011). *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa*. México: Ed. McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H. y O' Donnell, C. (2013). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México. Litográfica Ingramex S.A.

Kotler, P y Armstrong G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.

L y F., L.J. (2018). *Modelo de Gestión de calidad para mejorar la competitividad en las medianas Empresas Constructoras de Edificaciones* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Ingeniería – Facultad de Ingeniería Civil, Lima – Perú.

Pfeffer, J. (2015). *La ventaja competitiva de Pfeffer*. Recuperado de <http://depersonasyrecursos.blogspot.com/2015/04/la-ventaja-competitiva-de-pfeffer.html>

Porter, M. (1994). *Ventaja Competitiva*. Buenos Aires. Editorial Vergara,

Ramírez, A., Ramírez, R., Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Robbins, S. y Coulter, M (2014) *Administración*. México. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

Stoner, F. (2000) *Administración*. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.

Rodríguez, G. (2009, febrero 12). *Ventaja competitiva a través de la gestión de recursos humanos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/ventaja-competitiva-a-traves-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>

Rozas, P. y Sánchez, R. (2004). *Importancia de la Infraestructura en el Crecimiento económico*. CEPAL Recursos Naturales e infraestructura, 75(08) – 11. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6441/1/S048642_es.pdf

Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de gestión administrativa*. Caracas-Venezuela. Editorial Panapo

Sales, M. (s.f.). *Capital humano y conciencia de Calidad*. Portal de Estudiantes de RR.HH. Disponible en: <https://www.yumpu.com/es/document/read/37708913/capital-humano-y-conciencia-de-calidad-gestiopolis>.

Sánchez, G. (2015). *Ventaja Comparativa*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-comparativa.html>.

Santillán M. J. G. y Villanueva A., D.C. (2013). *Propuesta de Sistema de Gestión Administrativo para la Compañía POISON S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

Sastre, M. y Aguilar, E. (2003). *Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico*. Madrid 2003. Editorial McGraw - Hill.

Suárez, R.(2016). *Gestión Administrativa*. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7956>

Tirado V., K.G. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.

Yemail, A. (2013). *Estrategias utilizadas por las empresas constructoras en Sincelejo para tener ventajas competitivas*. Desarrollo gerencial, 5(2). Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/%20desarrollogerencial/article/view/494>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión administrativa	Cualitativa	Gestión administrativa en el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Suárez, 2016).	<p>Objetivo general Determinar el nivel de la Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la función de planificación de una mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020 Identificar el nivel de la función de organización de una mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020 Identificar el nivel de la función de dirección de una mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020 Identificar el nivel de en la función de control de una mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos • Estrategias • Programas • Estructura • Niveles • Jerarquía • Distribucion • Liderazgo • Motivacion • Comunicacion • Capacitacion • Normatividad • Supervisión o vigilancia • Evaluacion • Informes 	<p>Guía de entrevista de cotejo</p> <p>Lista de cotejo</p>

Anexo 2:

Guía de entrevista para evaluar la gestión administrativa de la Mype

Tema de la entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Lugar y fecha de la entrevista: _____ / _____ / _____

CONTENIDO DE LA ENTREVISTA

1. Qué tipo de empresa es LEGIMI S.A.C.
2. A que régimen tributario pertenece
3. Como describe y calificas la gestión administrativa en la empresa LEGIMI S.A.C.
4. Como describe y calificas la función de planificación en la empresa LEGIMI S.A.C.
5. Como describe y calificas la función de organización en la empresa LEGIMI S.A.C.
6. Como describe y calificas la función de dirección en la empresa LEGIMI S.A.C.
7. Como describe y calificas la función de control en la empresa LEGIMI S.A.C.

Firma y Nombre del entrevistador

Anexo 3: Requerimiento de información:

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN N° 01

Señor -----

Gerente General

Presente. -

**ASUNTO: REQUERIMIENTO DE INFORMACION Y
DOCUMENTACION.**

REFERENCIA: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con el propósito de identificar y evaluar el nivel de la gestión administrativa de la empresa LEGIMI S.A.C., le solicitamos se nos proporcione la información y documentación, según **anexo adjunto** a la presente, debido a que es esencial para el desarrollo de nuestro trabajo, siendo dicha información de carácter enunciativo mas no limitativo, la cual iremos solicitando conforme vayamos desarrollando nuestro trabajo.

Agradeceremos muy gentilmente que dicha información sea proporcionada a la brevedad posible

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mis sentimientos y estima personal.

Atentamente.

ANEXO ADJUNTO

- Minuta de constitución de la mype
- Documentos de gestión de la pyme
- Organigrama de la mype
- Plan operativo
- Plan estratégico
- MOF
- ROF
- Políticas de motivación
- Plan de comunicación
- Plan de capacitación
- Documentos relacionados a lo mecanismo de control

ANEXO 4 LISTA DE COTEJO

0 = no cumple, 1 = parcial cumplimiento, 2= cumplimiento

DIMENSION PLANIFICACION	CALIFICACION ACTUAL	CALIFICACION IDEAL	PORCENTAJE DE LOGRO
1.Las metas empresariales son claras y compartidas a los demás miembros de la mype	1	2	12.5%
2.Los Objetivos son claras y compartidas a los demás miembros de la mype	0	2	
3.la mype cuenta con estrategias para alcanzar los objetivos y metas	0	2	
4.La mype cuenta con programas u otras acciones orientadas al cumplimiento de objetivos y metas	0	2	
SUB TOTAL	1	8	
DIMENSION ORGANIZACIÓN			
5.la mype cuenta con una estructura organizacional	1	2	25%
6.la estructura organizacional cuenta con niveles claramente definidos	0	2	
7.las jerarquías en la estructura organizacional están claramente delimitadas	0	2	
8.la distribución de puestos y funciones es la mas adecuada para la pyme	1	2	
SUB TOTAL	2	8	
DIMENSION DIRECCION			
9. se ejerce un liderazgo trascendente en la mype	1	2	25%
10.e nivel de motivación de los colaboradores en la mype es el ideal	0	2	
11. la comunicación en la pyme es acertiva y eficiente (formal e informal)	0	2	
12. se promueve la capacitación y desarrollo de los colaboradores de la mype	1	2	
SUB TOTAL	2	8	
DIMENSION CONTROL			
13. la mype tiene normas, instrumentos u otros mecanismos de control	0	2	25%
14. la mype cuenta con procedimientos o mecanismos de supervisión de las tareas y actividades	1	2	
15. la mype evalúa de manera eficiente los resultados de sus actividades	0	2	
16. se elaboran informes control y retroalimentación de las tareas y actividades	1	2	
SUB TOTAL	2	8	

ANEXO 5: SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla A

Sistematización de la información: La Gestión administrativa de una MYPE: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

	ESPECIALISTAS	REVISION BIBLIOGRÁFICA
	ENTREVISTA	ANÁLISIS DE DATOS
Marco Teórico		
INDICADOR 1: La gestión administrativa	X	Chiavenato (2014), afirmó que gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controla implica tomar decisiones y acciones que se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones, también es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización” (p.8 y9).Se puede decir que la gestión administrativa es un conjunto de procedimientos que tiende a plantear, acomodar y examinar. También tiene una connotación en el arte en el mundo de las finanzas. Por otro lado, la gestión administrativa tiene cuatro términos en las actividades que realiza en el ámbito de las instituciones.
Marco Conceptual		
INDICADOR 1: Planeación	X	Determinar las políticas, métodos y procedimientos requeridos para el desempeño de la labor.
INDICADOR 2: Organización	X	Estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor.
INDICADOR 3: Dirección o Ejecución	X	Guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo.
INDICADOR 4: Control	X	Evaluar el producto de la labor, tomando como base los estándares de desempeño de la misma.
Marco Normativo Legal		
INDICADOR 1: Documentos de gestión de la empresa	X	Conjunto de documentos con los que cuenta la empresa, ROF, MOF, estructura orgánica, planes y sistema de control, del cual no cuenta la información requerida

INDICADOR 2: Normas laborales y tributarias Régimen de Promoción y Formalización de las MYPES	X	Fomentar la formalización y desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas.
INDICADOR 3: Normas de financiamiento Reglamento del D. Leg. 1399, norma que impulsa el fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa y crea el Fondo Crecer	X	Norma que impulsa el fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa y crea el Fondo Crecer, a fin de otorgar financiamiento, garantías y otros productos financieros.
Marco Referencial		
INDICADOR 1: El trabajo desarrollado a nivel nacional (Perú), Tirado (2014) "Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo", concluyó que:	X	La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio, encontrando que las variables de la investigación tienen relación entre ellas; por otro lado, la calidad de servicio es regular producto de algunas debilidades, como es el caso de la gestión de los recursos humanos y la gestión tecnológica, en el caso de algunos directivos quizás por su formación profesional y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y muestran un estilo de liderazgo autoritario tradicional que no conduce a buenas relaciones humanas ni a la eficacia administrativa
INDICADOR 2: Tenemos el trabajo de Tesis Chaca y Rivera (2018) en su tesis "Gestión Administrativa para lograr la competitividad de la Empresa Constructora y Multiservicios VALCER SAC - 2017"	X	La aplicación de la gestión administrativa influye de manera positiva para lograr la competitividad de la empresa VALCER SAC, asimismo se demostró que existe relación significativa entre la aplicación de la estrategia competitiva, la misma que influye positivamente en la productividad de la empresa.
INDICADOR 3: Santillán y Villanueva (2013), en su tesis "Propuesta de sistema de Gestión Administrativo para la Compañía POISON S.A." concluyó que:	X	La compañía POISON S.A. no tiene definida la Visión y Misión de la Cia., además, con el manual de organización los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional, asimismo, el manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales
INDICADOR 4: Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran (2017), <i>La gestión administrativa en el desarrollo empresarial</i> , Revista Contribuciones a la Economía	X	La gestión administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración, éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.

ANEXO 6: MATRIZ DE CODIFICACIÓN DE OPINIONES

Tabla B Codificación de opiniones -La Gestión administrativa de una MYPE: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

Funcionarios	Opinión sobre La Gestión administrativa de una MYPE: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020	Opinión sobre los aspectos a mejorar en la Gestión administrativa de una MYPE: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020
Gerente General	<p>Conjunto de actividades que tienen que ver con la gestión de un negocio</p> <p>Con respecto a la calificación puedo decir que las cosas no se están realizando al 100% debido a que no tenemos formalizados muchos aspectos</p>	<p>Manifiesta que es necesario que la empresa cuente con un plan estratégico y plan operativo, con sus diversos componentes (misión, visión, objetivos, metas, valor estrategias y acciones) para la empresa.</p> <p>Indica que se debe describir las jerarquías, los puestos a través de un organigrama.</p> <p>En el proceso se sugiere la participación de todos los integrantes de las Mype con el fin de lograr un compromiso de identificación con las actividades a realizar.</p> <p>El gerente considera que se debe capacitar para mejorar la comunicación y motivación del personal</p> <p>En cuanto proceso de control sugirió hacer seguimiento a objetivos y metas de la empresa a través de un sistema de control.</p>
Personal ejecutivo 1	<p>La gestión administrativa es responsabilidad de la gerencia general por lo tanto solo me limito al cumplimiento de mis funciones.</p> <p>Considero que se están haciendo bien la cosas, pero al mismo tiempo creo que hay aspectos a mejorar.</p>	<p>La empresa debe establecer objetivos y metas que deben ser comunicados a los ejecutivos, así mismo elaborar su organigrama que detalle las funciones y responsabilidades de cada trabajador.</p> <p>Considero que el gerente debe escuchar la opinión de lo ejecutivos y no ser autoritario, también debería delegar una solución de algunos problemas a los ejecutivos; en cuanto al control se debe hacer auditorias que permitan tomar decisiones y encontrar deficiencias para su posterior corrección</p>
Personal ejecutivo 2	<p>No percibo que en la empresa se den los procesos de gestión administrativa por lo tanto creo que no es adecuada.</p>	<p>Sugiero la utilización de un sistema de información que permita pronosticar las ventas y recabar información sobre cliente y el mercado.</p> <p>Elaboración de los organigramas y dar a conocer funciones y responsabilidades.</p> <p>Se debe capacitar al personal para mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y la motivación</p> <p>Establecimiento de objetivos y meta alcanzables y verificables.</p>

ANEXO 7: Matriz de Triangulación de la Información de Investigación

TABLA C

Matriz de triangulación- Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

CATEGORÍAS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gerente General Sujeto 1	Ejecutivo 1 Sujeto 2	Ejecutivo 2 Sujeto 3
¿Como describe y calificas la gestión administrativa en la empresa LEGIMI S.A.C.	Conjunto de actividades que tienen que ver con la gestión de un negocio Con respecto a la calificación puedo decir que las cosas no se están realizando al 100% debido a que no tenemos formalizados muchos aspectos	La gestión administrativa es responsabilidad de la gerencia general por lo tanto solo me limito al cumplimiento de mis funciones. Considero que se están haciendo bien la cosas, pero al mismo tiempo creo que hay aspectos a mejorar.	No percibo que en la empresa se den los procesos de gestión administrativa por lo tanto creo que no es adecuada.
La gestión administrativa es un conjunto de actividades que permiten administrar de manera eficiente un negocio, su aplicación no solo es responsabilidad exclusiva de la gerencia sino también de todos los estamentos de la organización. Con respecto a la aplicación de la gestión administrativa en la empresa no está claramente definida, el gerente general reconoce la falta de formalización o normalización de algunas actividades, el ejecutivo 1 considera que la gestión administrativa solo es responsabilidad de la gerencia y el ejecutivo 2 considera que no se cumple los procesos de gestión administrativa.			

TABLA D

Matriz de triangulación sub categoría -Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

SUB CATEGORÍAS: PLANIFICACIÓN	Gerente General Sujeto 1	Ejecutivo 1 Sujeto 2	Ejecutivo 2 Sujeto 3
<p>¿Como describe y calificas la función de planificación en la empresa LEGIMI S.A.C. ?</p>	<p>Considera que hay metas y objetivos que cumplir, sin embargo, reconocer que aún no ha sido socializados con trabajadores. No se cuenta con un plan de corto y largo plazo que esté debidamente formalizado</p>	<p>Indicó que en algún momento ha escuchado al gerente general comentarle sobre las metas y objetivos de la empresa, más nunca ha visto que esto en debidamente formalizado en algún documento de gestión de la empresa, solo cuenta con reporte de ventas logradas, durante el mes, semestre año, pero a nivel de estadísticas de periodos pasados</p>	<p>No he visualizado y no creo que exista un plan operativo ni un plan estratégico, nos enfocamos en la venta ya sea mensual, semestral y anual en referencia a años anteriores.</p>
<p>La planificación es un proceso metódico diseñado para obtener un objetivo, metas, estrategias, acciones, considerando periodos de tiempo y dentro de un contexto o mercado en el cual opera la empresa. Se aprecia en la empresa que no está normalizado y formalizado ningún proceso de planificación. El gerente general emplea la planificación de manera informal pues solo el conoce las metas y objetivos de la empresa que alguna vez fueron comentados o difundidos. El ejecutivo 1 reafirma lo anteriormente señalado que alguna vez escucho esto al gerente general, el ejecutivo 2 señala que no existe un plan operativo ni estratégico.</p>			

TABLA E

Matriz de triangulación sub categoría -Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

SUB CATEGORÍAS: ORGANIZACIÓN	Gerente General Sujeto 1	Ejecutivo 1 Sujeto 2	Ejecutivo 2 Sujeto 3
¿Como describe y calificas la función de organización en la empresa LEGIMI S.A.C.?	No tenemos una estructura organizacional sin embargo tenemos dos estamentos claramente identificados, la parte gerencial y la parte operativa de la empresa	No tenemos un organigrama y las tareas y funciones y tareas están distribuidas al número de personal con el que cuenta la empresa, algunas veces se general conflictos por duplicidad de funciones en cuanto a la atención y seguimiento de un cliente, existiendo falta de comunicación y coordinación, aspecto a considerarse en una estructura claramente definida	No tenemos organigrama y el gerente general es nuestra máxima autoridad, en cuanto a las funciones no están claramente delimitadas.
La organización está dotada de personal, la agrupación actividades y relaciones de autoridad de su estructura debe considerar las limitaciones y las costumbres de las personas, el gerente general indico que no se cuenta con una estructura organizacional claramente definida donde se mencione las funciones de cada uno de los estamentos indicados, así mismo si bien es cierto el máximo nivel jerárquico es la gerencia general sin embargo al momento de realizar las funciones no queda claramente establecidos puesto que se confunden con las actividades tanto con el ejecutivo1 y ejecutivo 2.			

TABLA F

Matriz de triangulación sub categoría -Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

SUB CATEGORÍAS: DIRECCIÓN	Gerente General Sujeto 1	Ejecutivo 1 Sujeto 2	Ejecutivo 2 Sujeto 3
¿Como describe y calificas la función de dirección en la empresa LEGIMI S.A.C.?	Las acciones que realizo como gerente general que involucran a los subordinados clientes, proveedores y demás grupos de interés. Este rol interpersonal me permite interactuar con los diferentes grupos de interés con los cuales negocio y me comunico contantemente	Considero que son todos los esfuerzos que hace el gerente general, pero con un estilo de liderazgo tradicional	La función de dirección no emite una comunicación eficaz, tampoco percibo un esfuerzo por motivar a lo miembros de la organización
<p>La función de dirección permite que el líder interactúe con los miembros de la empresa , de tal manera se debe de manejar de manera correcta la negociación liderazgo , motivación y la comunicación .El gerente general manifiesta que hace los esfuerzo necesarios para dirigir adecuadamente a su personal , sin embargo existen aspectos que no percibidos de manera clara por sus ejecutivos al tener un estilo de liderazgo autoritario , una motivación no adecuada, no hay comunicación efectiva y el uso de negociar se limita sólo para uso exclusivo con los clientes.</p>			

TABLA G

Matriz de triangulación sub categoría - Gestión administrativa de una Mype: Caso Empresa LEGIMI S.A.C. – 2020

SUB CATEGORÍAS: CONTROL	Gerente General Sujeto 1	Ejecutivo 1 Sujeto 2	Ejecutivo 2 Sujeto 3
¿Como describe y calificas la función de control en la empresa LEGIMI S.A.C.?	Señala que los procesos de control son eficientes por cuanto se cumplen con las ventas y los ingresos por dichas ventas	Es responsabilidad de la gerencia general por cuanto nos dedicamos a tender a los clientes	No hay mecanismo de control establecidos de acuerdo a los niveles de jerarquía.
Proceso a través del cual se verifica que los objetivos, acciones y estrategias se están cumpliendo según lo planificado, de no ser así se debe hacer el análisis y la retroalimentación respectiva. El gerente general manifiesta que se cumple con la normativa legal, tributaria y laboral, sin embargo, al no existir un proceso formal de planificación con objetivos y metas no podemos verificar el nivel de cumplimiento, esto coincide con lo que manifiesta el ejecutivo 2			