



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Análisis De Los Procesos Administrativos Para Orientar La Gestión  
Empresarial En Las Mypes Del Sector Comercial Del Mercado  
Santa Rosa – Paita, 2017”**

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

**AUTOR**

HUAMÁN ACHA, DAVID JOEL

**ASESOR**

DR. SÁNCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

**PIURA – PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**

---

Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto  
Presidente

---

Dr. Freddy Castillo Palacios  
Secretario

---

Mg. Regina Jiménez Chinga  
Vocal

## Dedicatoria

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza, para poder seguir adelante en mi carrera profesional y así terminar este informe de tesis.

A mis padres Palermo y Vila por estar ahí a mi lado cuando más los necesite, quienes me apoyaron incondicionalmente y me dieron motivación para poder lograr esta meta.

## **Agradecimiento**

Debo agradecer a dios, por ser quien me dio la fuerza y fe.

A mi familia por brindarme su apoyo incondicionalmente en cada momento de mi vida.

A mi asesor Dr. Sánchez Pacheco, Luis Alberto por ayudarme en poder realizar y culminar esta tesis bajo su dirección.



## **Declaración de Auententicidad**

Yo, Huamán Acha, David Joel con DNI N° 74211707, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de Diciembre del 2017

---

Huamán Acha, David Joel

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada; “Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita” con el objetivo general determinar de qué manera los procesos administrativos permite mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado de la ciudad de Paita.

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII, VIII y IX: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se desarrolla la propuesta de lineamientos estratégicos, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Página del jurado .....	2
Dedicatoria .....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración de Aumenticidad .....	5
Presentación .....	6
Abstract.....	11
<b>I. Introducción</b> .....	<b>12</b>
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Trabajos previos .....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4 Formulación del problema .....	27
1.4.1 Problema general .....	27
1.4.2 Problema específico .....	27
1.5 Justificación del estudio .....	28
1.6 Hipótesis.....	29
1.6.1 Hipótesis general .....	29
1.6.2 Hipótesis específico .....	29
1.7 Objetivos .....	30
1.7.1 Objetivo General .....	30
1.7.2 Objetivo Específico .....	30
<b>II. Método</b> .....	<b>31</b>
2.1 Diseño de investigación .....	31
2.2 Operacionalización de variable .....	32
2.3 Población, muestra y muestreo .....	34
2.3.1 Población .....	34
2.3.2 Muestra .....	34
2.3.3 Muestreo .....	34
2.3.4 Criterios de Selección .....	35
2.4 Técnicas, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	35
2.4.1 Técnica .....	35
2.4.2 Instrumentos .....	36
2.5 Métodos de análisis de datos .....	37
<b>III. Resultados</b> .....	<b>38</b>
<b>IV. Discusión y Propuesta</b> .....	<b>46</b>

4.1	Discusión de resultados .....	46
4.2	Propuesta de un plan de mejora en los procesos administrativos para una mayor gestión empresarial en las MYPES .....	52
	Presentación .....	52
I.	Introducción .....	54
1.1	Objetivos .....	55
1.2	Base legal .....	56
1.3	Alcance .....	56
II.	Planeación del plan .....	57
2.1	Conformación del equipo .....	57
2.2	Recojo de información y diagnóstico .....	59
III.	Desarrollo del Plan .....	60
3.1	Presupuesto .....	70
V.	Conclusiones .....	73
VI.	Recomendaciones .....	74
VII.	Referencias .....	75
	ANEXO .....	77
	Anexo 1.A: Cuestionario a los socios de las MYPES .....	78
	Anexo 1.B: Entrevista al Presidente de la Junta Directiva .....	80
	Anexo 2.A: Características generales de los socios comerciantes de las Mypes Santa Rosa de Paita .....	81
	Anexo 2.B: Análisis del cumplimiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial .....	82
	Anexo 2.C: Media, Desviación estándar de los socios de las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa .....	84
	Anexo 2.D: Informe de cuestionario .....	86
	Anexo 2.E: Informe de guía de entrevista .....	89
	Anexo 3.A: Matriz de consistencia .....	91
	Anexo 4.A: Matriz de instrumentos .....	94
	Anexo 5.A: Testimonio .....	98
	Anexo 6.A: Validación .....	112
	Anexo 6.B: Confiabilidad .....	121
	Anexo 6.C: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis .....	122
	Anexo 6.D: DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	123
	Anexo 6.E: Autorización de publicación de tesis .....	124

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Relación de los socios del mercado Santa Rosa.....	34
Tabla 2.	Realidad de la planeación administrativa en las MYPES .....	38
Tabla 3.	Realidad deficiente de la planeación administrativa .....	39
Tabla 4.	Realidad de la organización administrativa en las MYPES.....	39
Tabla 5.	Realidad deficiente de la organización administrativa .....	40
Tabla 6.	Realidad de la dirección administrativa en las MYPES .....	41
Tabla 7.	Realidad regular de la dirección administrativa .....	41
Tabla 8.	Realidad del control administrativo en las MYPES .....	42
Tabla 9.	Realidad deficiente del control administrativo.....	42
Tabla 10.	Situación de la gestión empresarial en las Mypes .....	43
Tabla 11.	Situación regular de la gestión empresarial.....	43
Tabla 12.	Características generales de los socios comerciantes de las Mypes Santa Rosa de Paita .....	81
Tabla 13.	Percepción media de los socios comerciantes de las Mypes Santa Rosa de la ciudad de Paita respecto a los procesos administrativos 82	82
Tabla 14.	Percepción media de los socios comerciantes de las Mypes Santa Rosa de la ciudad de Paita respecto a la gestión empresarial ...	83
Tabla 15.	Media, Desviación estándar de los socios de las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa.....	84

## Resumen

La investigación tuvo como principal objetivo general “Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017”. El tipo de estudio fue aplicado, de acuerdo a la temporalidad fue transversal y cualitativo, de acuerdo al diseño fue descriptivo, debido a que se realizó un análisis descriptivo de los procesos administrativos y la gestión empresarial. Las técnicas de análisis de datos aplicados fueron; la encuesta aplicado a los socios y la guía de entrevista aplicada al presidente de la junta directiva. La muestra se consideró a la población total, en el muestreo se realizó un censo. Se concluyó esencialmente que los resultados muestran aspecto deficiente relacionados con la falta de objetivos y estrategias comerciales, utilización de los recursos físicos, toma decisiones, comunicación a los colaboradores y control documentario además del nivel de financiamiento, capacitación, orientación a las ventas y del servicio de atención.

**Palabra clave:** Planeación, organización, dirección, control y gestión empresarial.

### **Abstract**

The main objective of the research was to "Analyze the administrative processes that allow to guide the business management of the MYPES in the commercial sector of the Santa Rosa - Paita market, 2017". The type of study was applied, according to the transitional and qualitative temporality, according to the design was descriptive, because a descriptive analysis of the administrative processes and business management was performed. The applied data analysis techniques were; The survey applied to the partners and the interview guide applied to the president of the board of directors. The sample was considered to the total population, a census was taken in the sampling. It was essentially concluded that the results show a deficient aspect related to the lack of business objectives and strategies, the use of physical resources, decision making, communication to collaborators and documentary control in addition to the level of financing, training, sales orientation and service of attention.

**Keyword:** Planning, organization, direction, control and business management.

## I. Introducción

### 1.1 Realidad problemática

En los últimos años el panorama mundial en la economía, presentó un crecimiento efectivo que representa una tasa del 3.4% siendo favorable para los diferentes países desarrollados, influyendo económicamente a los países en desarrollo, debido a nuevas políticas monetarias y medidas de protección financiera que ha logrado cumplir con las expectativas a nivel internacional (Gestión, 2017)

A nivel latinoamericano, Perú fue un país que registró un mayor desarrollo económico, mostrado potencial de crecimiento por encima del 4%, debido a las grandes inversiones públicas y privadas que han beneficiado a empresas industriales y especialmente comerciales por el aumento de las MYPES, reflejando una política fiscal de expansión a nivel nacional (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016)

Por su parte las MYPES, representa ciertos factores problemáticos basados al crecimiento del informalidad, el 39. 5% reportó este problema en el 2015, por su parte el 36. 7% de empresas manifestó que la demanda es limitada, el 34. 8% tiene dificultades para poder acceder a un financiamiento y por último el 30. 6% señala que la regulación tributaria es excesiva, asimismo, todas estas microempresas poseen dificultades en los procesos de gestión en consecuencia un futuro no predecible económicamente (INEI, 2016)

Las MYPES en el país, influyen en el crecimiento económico, debido esencialmente a los esfuerzos de muchos emprendedores, generando además fuentes de empleo con beneficios para la economía local y nacional, como lo menciona la ley N° 30056, el mismo que regula su funcionamiento y les brinda el marco legal y tributario que permita el desarrollo eficiente de sus actividades en un mercado cada vez más exigente y donde la competencia es un factor común.



Por su parte la región Piura, estimo alrededor de un 80% de Mypes informales; debido al bajo nivel de cultura empresarial, siendo una de sus principales dificultades para poder desarrollar y lograr el éxito de sus negocios, para ello se debe cumplir con los requisitos de formalización, beneficiarse con las ventajas y oportunidades con las políticas fiscales y económicas (Gobierno Regional de Piura, 2015).

Debido al gran aumento de MYPES, la falta de gestión y la informalidad ha ocasionado continuamente factores negativos a su economía y a la recaudación tributaria, por su parte para lograr un mejor resultado, es necesario la aplicación de los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las pequeñas empresas, mejorando además la productividad y competitividad teniendo en cuenta el recurso humano; directivos y de los colaboradores.

En la actualidad el mercado Santa Rosa de actividad comercial, se encuentra ubicado en la ciudad de Paita, fundado el 30 agosto 1990, actualmente cuenta con 109 socios, en relación las MYPES, estas presenta diversos problemas relacionados específicamente con sus actividades y operaciones; la falta de capacitación, créditos, pérdida de clientes y principalmente la carencia o falta de aplicación de los procesos administrativos basados esencialmente a las decisiones que los socios deben realizar, los objetivos y estrategias que deben establecer en cada periodo anual, el personal que debe controlar y supervisar que cumplan con los reglamentos y normas internas, como consecuencia la inestabilidad en su gestión, así mismo logrando identificar la informalidad de algunos socios o MYPES, evadiendo la legislación y manteniendo un nivel déficit económico.

En relación al problema, es necesario realizar una investigación basado en los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial, la cual permitirá a las MYPES una mejora continua, logrando una mayor participación de mercado mediante ventajas organizativas, cumpliendo con el marco legal y esencialmente mejorando su gestión, obteniendo un mayor nivel de rentabilidad económica y financiera.

## 1.2 Trabajos previos

La presente investigaciones se fundamentaron a través de antecedentes internacionales, nacionales y locales sobre las variables de estudio, las cuales se describen a continuación:

En los antecedentes internacionales se considero a Castellanos (2011) Presentó la tesis denominada “ Diagnóstico integral y propuesta de mejorara administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el mundo S.C de R.L.”; para obtener el grado académico Licenciado en Ciencias Empresariales, Facultad de Ciencias Empresariales perteneciente Universidad Tecnológica de la Mixteca de Oaxaca, México. Su objetivo principal fue realizar un diagnóstico integral y así desarrollar una propuesta para mejorar la administración que les permite incrementar la productividad de la empresa Amaranto de Mesoamérica para el mundo S.C de R.L. Su investigación concluyó que la mejora de las áreas y la estructura organizacional, son el factor clave de impulso de competitividad de la empresa, brindando multiples oportunidades para poder hacer frente la competencia, crecer y desarrollarse en el mercado.

Pardo y Rojas (2012) en su tesis denominada “Factores que limitan el crecimiento y la apertura comercial de las Mipymes en un contexto globalizado: Un estudio aplicado al municipio de San Luis de Potosí”. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí – México. El objetivo del presente estudio fue determinar cuáles han sido los factores internos y externos que han impedido el crecimiento de las Mipymes y su participación en operaciones de comercio exterior en el municipio San Luis de Potosí. Su metodología es de nivel descriptivo, con una población de 350 empresas aplicandose un muestreo aleatorio. Su investigación concluyo: a) Falta de dirección por parte de los micro y pequeñas empresarios, b) Falta de Comprensión de la decisión de precios, volumen y productos en las utilidades de las empresas, c) Deficiente estructura organizativa dentro de la empresa, d) Falta de tecnologías de la información y cominucación, e) Poca innovación tecnológica, f) Falta de certificados de calidad,

desaprovechamiento que ofrecen los mercados extranjeros y/o calificativo, ausencia de distribuidores, elevada competencia en los mercados.

López (2013) presentó su tesis denominada “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A, ubicada el cantón el triunfo, provincia de Guayas” , el objetivo del estudio fue analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas, a través de encuestas y entrevistas al personal, para conocer la situación actual del negocio y su posición en el mercado competitivo, esta investigación se considera descriptiva, pues se detallarán las características de la población sujeto de estudio y su situación actual, en el ámbito económico y social. Con una población de 11 personas, se pudo concluir que en MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, la investigación concluyo que la planificación, direccionamiento, organización y control del talento humano y recursos materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

En los antecedentes nacionales se considero a Gonzales (2014). Presento su tesis “Gestión Empresarial y Competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria”, para optar el título profesional de contador público, su objetivo principal es Determinar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria, Es una investigación de tipo no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño metodológico es el transaccional, con una población aproximada de 240 personas. La investigación se concluye que el mayor porcentaje de las empresas de este rubro no cuenta con una adecuada aplicación de los factores como tecnología, capacidad de gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la gestión empresarial. Recomendando Hacer uso de la tecnología, logística y todos los factores de gestión empresarial con la finalidad de formalizarse y

ser competitivas en el mercado del sector textil del Emporio de Gamarra ubicado en el distrito de La Victoria.

Milla (2016) presento su tesis denominada “La globalización en la gestión de las pequeñas y medianas empresas (pymes) de confecciones en San Juan de Lurigancho, periodo 2011 – 2012”. Para obtener el grado académico de doctor en Ciencias Contables y Empresariales. Su Objetivo es Determinar como la globalización incide en la gestión de las medianas y pequeñas empresas de confecciones de ropa en San Juan de Lurigancho – Lima, periodo 2011 – 2012. Determinar como la globalización incide en la gestión de las medianas y pequeñas empresas de confecciones de ropa en San Juan de Lurigancho – Lima, periodo 2011 – 2012. En la metodología empleada, el diseño utilizado en la presente investigación corresponde al diseño experimental, con una población de 498 empresas y una muestra de 120 empresas. La presente investigación llego a la siguiente conclusión: a) La globalización incide positivamente en la gestión de las pequeñas y medianas empresas, a través de ellas se desarrolla los medios de comunicación, tecnología, inversión extranjera y capital humano. b) La participación del estado permite que las empresas sean más competitivas y los medios de comunicación mejoran la información de la gestión de las empresas.

Cortijo y Sánchez (2013) “El presupuesto y la mejora en la gestión empresarial de la empresa red car Perú S.A.C. en la ciudad de Trujillo durante el periodo 2012-2013”. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, tesis para obtener el Título de Contador. El objetivo de investigación plantea demostrar que la aplicación del Presupuesto mejora favorablemente la gestión empresarial de la empresa RED CAR PERÚ S.A.C de la ciudad de Trujillo. En la metodología empleada, el diseño utilizado en la presente investigación corresponde al diseño pre experimental, utiliza la técnica de entrevista y utiliza el cuestionario de preguntas para recoger información, también utiliza el análisis documentas, llegando a las conclusiones, que la empresa RED CAR PERÚ S.A.C. en el año 2012 se ha determinado que la gestión empresarial es débil, expresado en deficientes indicadores

financieros como baja rentabilidad sobre ventas (13%), baja liquidez general (0.75) y liquidez inmediata (prueba ácida: 0.58) y endeudamiento frente a terceros (31%).

En los antecedentes locales se considero a Alburquerque y Calle (2009), presentó la tesis denominada “planeamiento Estratégico para la micro y pequeña empresa del sector industrial de los distritos de Piura y castilla” para optar el grado académico de Licenciados en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales perteneciente a la Universidad Nacional de Piura. Su objetivo principal de esta investigación fue formular lineamientos estratégicos para el desarrollo de la micro y pequeña empresa del sector industrial en las actividades de panadería, taller de construcción y soldadura del distrito de Piura y Castilla. Su metodología es de nivel aplicada, de tipo no experimental, porque realiza una sola medición de las variables, que busca identificar y describirá las variables de estudio que determina la realidad de la pequeña y microempresa del distrito de Piura y Castilla, las que ayudara a formular estrategias para el desarrollo del mencionado sector. Se concluyó que no todas las Mypes logran un alto margen de rentabilidad, por lo que se deduce presentan dificultades financieras y en términos generales en gestión empresarial llegaron a las siguientes conclusiones: Falta de financiamiento y altos costos financieros , falta de capacitación y asistencia técnica, cultura organizacional de bajo nivel, tecnología de bajo nivel, infraestructura deficiente, gestión interna y externa deficiente e informalidad de las Mypes.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

De acuerdo a Bustos (2003) define el proceso administrativo como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración y forman parte de un proceso integral (p.1)

Por su parte Bernal (2007) Para poder dar respuesta a los retos que enfrentan las organizaciones y a la complejidad que las caracteriza se dio origen a la administración, a partir de los inicios del siglo XX de los planteamientos de Henry Fayol, luego con los postulados de la teoría neoclásica, se sigue entendiendo como una disciplina que enseña a usar en forma racional los recursos. Para ello, su modelo se ha estructurado en lo que hoy se conoce como procesos administrativos, que comprende básicamente los aspectos siguientes: Planeación, Organización, Dirección y Control (p. 96)

Respecto al proceso administrativo Louffat (2012) menciona que toda institución, corporación, empresa – independientemente de sus características de porte pequeño, mediano o grande, del sector económico de actuación, del tipo de actividad que desempeñen ya sean productivas, comerciales o de servicios generales, sean privadas o públicas, necesitan de la administración para poder desarrollarse. Algunas instituciones lo hacen de forma autodidacta, otras de forma técnica, pero no hay duda de que todas necesitan afrontar criterios de administración”.

Así mismo precisa que la administración técnica debe ser entendida como el proceso administrativo y debe incluir tres dimensiones: 1) los recursos administrativos, ya sea que toda organización precisa de efectivo, infraestructura, recursos materiales y talento humano para poder actuar. 2) las áreas administrativas referidas al conocimiento aplicando diferentes técnicas de finanzas, marketing, logística, etc. Y 3) el proceso administrativo.

Por otro lado Bustos (2003) manifiesta que los procesos administrativo está compuesto en dos fases:

La primera fase comprende la planeación define lo que se realiza en una institución, planes, programas y presupuestos y la organización se ocupa de la organización de la empresa, organigramas, recursos, funciones, etc.). La segunda fase en dinamica que comprende la dirección que se encarga de hacer que se realicen las tareas en la empresa, utiliza el liderazgo, supervisión, comunicación y motivación; el control que se encarga de analizar cómo se ha realizado, que se hizo con los recursos de la empresa y comparar resultados (p. 2)

Louffat (2012) menciona que la primera dimensión que conforman el proceso administrativo es la planificación que se encarga de sentar las bases de la administración profesional en una organización, además guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la empresa, permitiendo diagnosticar y percibir las mejores opciones administrativas para así poder alcanzar una realización sustentable y rentable (pp. 2 - 3)

Así mismo Garza (2000) menciona que la planificación es el elemento del proceso administrativo que se encarga de diagnosticar el presente de una organización y en base a ello, propone a un futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales permitiendo a la empresa ser sustentable en el tiempo (p. 87)

Por su parte Bernal( 2007) explica además que la planeación es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas a fin de integrar y coordinar las actividades a desarrollar para parte de la empresa (p. 96)

Louffat (2012) menciona que que la segunda dimension que conforman el proceso administrativo es la organización que se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida. Lo primero a plantear es el modelo

organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. Lo segundo que se define es el organigrama, que consiste en un gráfico, su misión es poder representar la estructura organizacional basada en el modelo que se seleccione, se afirma que un organigrama es la representación técnica del modelo organizacional. En tercer lugar viene el desarrollo de los manuales organizacionales, estos son documentos que su función es de complementar una mejor información, entendimiento y comprensión del diseño organizacional (pp. 46 - 47)

Respecto a la función de organizacional, Bernal (2007) menciona que es el proceso que consiste en determinar las tareas que se deben realizar para lograr lo planeado, diseñar puestos y especificar actividades, crear la estructura de la organización (quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones), establecer procedimientos y asignar recursos” (p. 96)

Es importante señalar que la organización debe corresponder al proceso de planeación puesto que la empresa se organiza para lograr lo planeado. En la planeación se pretende lograr la organización en un cierto período, mientras que en el proceso de organización que se refiere a la función administrativa se pretende agrupar las actividades y la asignación de recursos para lograr lo planeado (p. 106)

Louffat (2012) menciona que la tercera dimensión que conforman el proceso administrativo es la dirección que se encarga de velar por las relaciones humanas dentro de las empresas. Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución (p. 172 -173)

Administrar el talento humano implica tratar de comprender el comportamiento individual y en grupos/equipos, en este contexto, tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación,



negociación, de clima y cultura organizacioanal, se vuelve indispensable para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución. Si se pretende comprender al trabajador Individualmente, es necesario contextualizarlo en sus sensaciones, percepciones, personalidades, actitudes, valores, pensamientos, motivaciones, emociones, memorias, inteligencias, aprendizajes.

La salud emocional significa reconocer que el ser humano tiene derecho a manifestar sin temor sus sentimientos y que se debe valorar positivamente sus acciones acertadas. La salud racional es la valorización de las competencias de conocimientos, de habilidades y actitudes del ser humano, donde el conocimiento representa el saber, la habilidad representa la aptitud de aplicar el saber. La salud fisiológica es la preocupación por el bienestar fisiológico –biológico de la persona como señal de vitalidad en su organismo, quizás el bien máspreciado de todo ser humano relacionado intrínsecamente a su calidad de vida..

En relacion a la direccion empresarial Bernal (2007) menciona que es un proceso relacionado con la motivación y liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía (p. 96)

Louffat (2012) menciona que que la cuarta dimension que conforman el proceso administrativo es el control que se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de la planeación, organización y dirección, que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la institución. Sin embargo, este concepto no basta, es necesario analizar algunos aspectos de fondo que nos pueden revelar ciertas concepciones que subyacen al proceso de control (p. 336 - 337)

Un gran aspecto de reflexión sobre las dimesiones del control es la comprensión de cuatros campos del control según Amat (2000) el control desde la perspectiva racional se realiza mediante los mecanismo formales y técnicos necesarios para monitorear la acción administrativa son las siguientes; El control desde la perspectiva psicosocial se ocupa de la

personalidad y relaciones del individuo ejecutante de la acción administrativa. El control desde la perspectiva cultural considera importante los patrones y personalidad empresarial, en base a los valores y principios como elementos de convergencia y comportamiento institucional. El control desde la perspectiva ambiental considera que la institución no es una isla sino que forma parte de un contexto que también fija marcos y características a tomar en cuenta.

De acuerdo a los periodos, el control no sólo se aplica al finalizar una acción administrativa y donde la situación está consumada, “oleada y sacramentada”, sino que puede adoptarse permanentemente, a lo largo de tres momentos: El control previo se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previsibles. El control concurrente tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideran necesarias en el momento en que están sucediendo. El control posterior se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregirla o repararla de acuerdo a los daños encontrados (p. 336)

Por su parte las etapas que comprende la aplicación del control implica el desarrollo de una secuencia o etapas básicas generales, las cuales se basan en; Establecer estándares de desempeño: es para poder controlar algo, es la definición de patrones de medidas o indicadores de corte cuantitativo o cualitativo que sirvan de referencia para poder determinar si la acción administrativa es eficaz o ineficaz. Evaluar el desempeño actual: significa apreciar la acción administrativa, retratarla tal como ha sido ejecutada sin juzgarla ni dar opinión sobre ella, sólo se trata de recoger la información. Comparar el desempeño actual con los estándares previstos: en esta etapa se trata de calcular, de medir lo ejecutado en relación a lo previsto. Sirve para determinar si la actividad administrativa fue eficiente o ineficiente y definir las medidas a adoptar: se trata de proponer las acciones a seguir, en el caso de que hubiesen fallas, para poder corregirlas (p. 96)

De acuerdo a la dimensiones de la gestion empresarial Jacques, Cisneros y Mejia (2011) La capacitación del personal es un proceso por medio del cual se espera que un individuo adquiriera diversos aprendizajes, mediante el acceso a un conjunto de conocimientos que incrementen su competencia para enfrentar de mejor manera sus labores en el trabajo. El talento humano se entiende como un conjunto de destrezas y conocimientos de las personas y el talento humano es una variable fundamental del buen desempeño económico de un país, por lo menos a nivel individual (aun cuando no existen estudios que lo demuestren con suficiente claridad). Sin duda, su importancia es creciente en un mundo donde la economía exige cada vez más y mejores conocimientos.

El conocimiento y su gestión se refiere a que el conocimiento es la capacidad humana de comprender el medio que nos rodea para poder actuar, es decir, no toda la información que se posee es conocimiento; lo será sólo aquella que se utilice en la solución de problemas. Además el conocimiento se produce en un contexto o una cultura y, por lo tanto, incluye también las habilidades y actitudes necesarias para actuar (p. 214)

El aprendizaje forma parte importante del proceso de conocer, ya que es una manera fundamental para desarrollar conocimientos y trabajadores del conocimiento. Por eso, se piensa y se postula que la educación (herramienta crucial para adquirir conocimientos) habrá de experimentar cambios radicales, ya que el empleo de las nuevas tecnologías dará lugar a un método basado en el aprendizaje y la capacitación es un concepto clave, que se refiere a una herramienta de negocios que a través del desarrollo del capital humano, tiende a mejorar el rendimiento de la organización y aumentar los beneficios personales que reporta, puesto que el objetivo más importante de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, en realidad, la inversión en capacitación muchas veces se desperdicia, no siempre se logra conexión entre los objetivos estratégicos y los programas de capacitación (p.216)

Así mismo el marketing es un punto clave en las pequeñas y medianas empresa, es una gran ventaja en tiempos de incertidumbre o de crisis, por su tamaño y estructura, pueden reaccionar rápidamente a los cambios en el entorno, porque el ingenio del empresario se aplica de manera más flexible a la búsqueda de soluciones.

American Marketing Association (2008), menciona que el marketing es la actividad de un grupo de instituciones y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar intercambios que sean de valor para los consumidores, clientes, socios y para la sociedad en general.

Por su parte los consumidores se describen en términos de variables demográficas, psicográficas, geodemográficas, o cualquier otra variable de segmentación. La segmentación nos permite clasificar a los consumidores en grupos homogéneos, para así poder diseñar una mezcla de marketing específica para cada segmento. La oferta se refiere a los bienes y servicios que puede adquirir el consumidor para satisfacer sus necesidades. Los bienes y servicios se clasifican de acuerdo con dos criterios: a) Conveniencia: Se refiere a aquellos productos o servicios de uso común que se adquieren con frecuencia, esto es, de forma rutinaria. b) Comparación: Se refiere a aquellos productos que se eligen según criterios de adecuación, calidad, precio y estilo.

Jacques, Cisneros y Mejia (2011) menciona que la misión de la compra es cuando el consumidor busca satisfacer sus necesidades fisiológicas y psicosociales al adquirir bienes y servicios. Con estos objetivos, el consumidor buscará una serie de atributos a los cuales asignará valor dependiendo de lo que desea. Esta elección se hace en términos de maximizar la relación valor/satisfacción/costo y la frecuencia de compra de un producto depende de su ritmo de consumo. (pp.226 - 228)

Respecto a la calidad en el servicio de las Mypes, las pequeñas y medianas empresas se encuentran en un entorno altamente competitivo y se enfrentan a clientes mucho más conscientes y exigentes. Tal situación ha

propiciado que estas empresas muestren una atención más cuidadosa y planeada a la forma en que tratan a sus clientes, considerando sistemas integrales de calidad en el servicio, con el objetivo de diseñar y establecer mejores sistemas de calidad en el servicio, resulta fundamental conocer los elementos que constituyen tales sistemas, los principales modelos que diversos autores han desarrollado para comprenderlos.

La calidad en el servicio, se puede decir que, en general, cada definición apunta a una idea común, es decir, a una evaluación o percepción del nivel de servicio por parte del cliente que lo recibe. Se entiende por servicio el conjunto de acciones, procesos, esfuerzos, acuerdos, respuestas, actitudes y desempeños intangibles (es decir, no físicos) que el cliente recibe del proveedor.

Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad en el servicio es un concepto abstracto y difícil de definir y medir; sin embargo, la identifican como “una evaluación basada en el desempeño percibido en el proceso y en el resultado de la prestación del servicio, el cual afecta la satisfacción de los clientes y, a la vez, afecta la intención de comprar.

Así mismo los elementos que constituyen al sistema de calidad en el servicio son; a) Esta empresa debe haber diseñado el bien, el servicio o una combinación de ambos, en función de sus clientes meta en primera instancia. b) El servicio que se ofrece, su diseño y su proceso de elaboración en función de los objetivos de la empresa, ya sea un servicio puro (bancario, de limpieza, atención al cliente,) o un servicio híbrido, que va acompañando a un producto (por ejemplo, una garantía, atención a quejas y problemas, mantenimiento del producto, refacciones). c) La calidad con la que se ofrece el servicio representa el nivel con el cual se cumplen las especificaciones o características y los estándares establecidos en su diseño, implementación y entrega, esto incluye también las instalaciones y la capacitación de los empleados. d) El consumidor que recibe el servicio es el cliente que adquiere el bien o servicio (pp. 236 - 237)

En relación a la administración financiera de pymes, se refiere a una dimensión importante de la administración de toda organización. Puesto que la mayoría de las decisiones, ya sea de marketing, producción o recursos humanos, terminan por repercutir sobre las finanzas de la compañía, una administración sana demanda conceder a los aspectos financieros la atención que merecen. Respecto a la administración del efectivo no basta tan solo con administrar las utilidades: también hay que administrar la liquidez o el efectivo, es decir, los activos y pasivos de corto plazo. Las preocupaciones en este sentido se dividen en dos categorías: a) La administración del nivel de los elementos del capital circulante o, en esencia, el nivel de cuentas por cobrar, los inventarios y las cuentas por pagar. B) La determinación de la proporción de las deudas a corto plazo en relación con las deudas a largo plazo.

De acuerdo a las fuentes de financiamiento se refiere a el financiamiento de los proveedores, quienes sufragan una parte más o menos considerable del capital circulante. Con toda seguridad, un proveedor hará una investigación antes de otorgar un crédito a un cliente; no obstante, es posible tener acceso a este crédito de manera casi automática. El financiamiento institucional tradicional proveniente de los bancos o de las cooperativas de crédito. Este financiamiento puede ser a plazo corto, mediano o largo, aunque este último es cada vez menos frecuente. Los principales criterios de las instituciones financieras son los siguientes: la capacidad de pago de la empresa, su nivel de endeudamiento (examinado sobre todo en relación con empresas del mismo sector), la calidad de su equipo de dirección y las garantías que puede ofrecer (pp. 272 - 274)

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?

### **1.4.2 Problema específico**

¿Cuál es la realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa - Paita, 2017?

¿Cómo es la realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017

¿Cuál es la realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017

¿Cómo es la realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?

¿Cuál es la situación de la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?

¿De qué manera una propuesta de procesos administrativos permitirá mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?

## 1.5 Justificación del estudio

Los procesos Administrativos y Gestión Empresarial son temas que a través del tiempo se utilizan con el propósito de mejorar los estándares de calidad en los aspectos administrativos que rigen las empresas, lo cual le da mucha importancia para una empresa, porque le permite ser competitiva. Desde el punto de vista económico, aparte de generar empleo, generan ingresos económicos a las familias que trabajan en las MYPES de manera directa e indirecta, las MYPES requieren de recursos financieros que son abastecidos por financieras, cooperativas y crédito de los proveedores, es decir se genera un circuito económica que beneficia a muchas empresas del sector.

Des del punto de vista metodológico a través del método científico se busca construir un instrumento (cuestionario) para recoger información que explique los objetivos y las hipótesis de investigación, este instrumento puede ser utilizado por otros investigadores para futuras investigaciones.

Desde el punto de vista práctico, el estudio busca mejorar la gestión de las MYPES del mercado Santa Rosa mediante una propuesta de mejora en la capacidad de gestión de estas empresas. Los buenos procesos administrativos o buena gestión empresarial van a orientar o mejorar la actividad empresarial de las MYPES que se sigue convirtiendo en un tema de principal importancia, a base de ellos las MYPES mejorara considerablemente.

Es por ello que la investigación se justifica desde el punto de vista social por que las MYPES son generadores de empleo, genera ingresos para las personas que se ocupan en ella, genera ingresos para el estado a través de los tributos, contribuyen en la responsabilidad social y por la necesidad de conocer el funcionamiento de los procesos administrativos utilizados en la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.



## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Los procesos administrativos permiten orientar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita.

### **1.6.2 Hipótesis específico**

La realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017, es deficiente.

La realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017, es deficiente.

La realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017, es regular.

La realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017, es deficiente.

La situación de la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017, es regular.

Una propuesta de procesos administrativos permite mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

### **1.7.2 Objetivo Específico**

Identificar la realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

Determinar la realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

Indicar la realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

Determinar la realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

Analizar la situación de la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

Realizar una propuesta de procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

## II. Método

La metodología de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es la sistematización, organización y procedimientos para llevar a cabo una investigación de carácter científico.

De acuerdo a Hernández (2013) menciona que el diseño de investigación es un plan o estrategia para obtener investigación que requiere la investigación. Tiene el propósito de responder a las preguntas de investigación, cumplir con los objetivos y someter a pruebas las hipótesis (p.119)

Dado que esta investigación no es experimental el diseño que presenta es descriptivo simple, pues se recogerá información de la variable en una determinada población, sin intención de administrar tratamiento.

### 2.1 Diseño de investigación

#### Descriptiva

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que una determinada investigación es descriptiva, cuando comprende ciertos procesos, características, registros, análisis e interpretación y población que son sometidos posteriormente a un análisis (P. 92)

#### Dónde:

**M**=Socios del mercado Santa Rosa de Paita del sector comercial.

**VI**=Procesos administrativos.

**VD**= Gestión empresarial.

## 2.2 Operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
VI: Procesos Administrativos	Bustos (2003) define el proceso administrativo como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración y forman parte de un proceso integral (p.1)	Planificación	La investigación operacionalmente se medirá a través de los objetivos y estrategias comerciales, planes operativos y manejo presupuestal mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos comerciales</li> <li>- Estrategias comerciales</li> <li>- Planes operativos</li> <li>- Manejo presupuestal</li> </ul>	Ordinal
		Organización	La investigación operacionalmente se medirá a través de los recursos humanos, materiales y funciones mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso humano</li> <li>- Funciones</li> <li>- Recurso material</li> </ul>	Ordinal
		Dirección	La investigación operacionalmente se medirá a través del liderazgo y comunicación mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	Ordinal
		Control	La investigación operacionalmente se medirá a través de la documentos administrativos, procesos operativos y resultados comerciales mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos administrativos</li> <li>- Procesos operativos</li> <li>- Resultados comerciales</li> </ul>	Ordinal

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
VD: Gestión Empresarial	Jacques, Cisneros y Mejia (2011) mencionan que es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, se busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio.	Gestión Financiera	La investigación operacionalmente se medirá a través de las fuentes de financiamiento, créditos a empleados y resultados financieros mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al presidente de la junta directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de financiamiento</li> <li>- Créditos empleados</li> <li>- Resultados financieros</li> </ul>	Ordinal
		Aprendizaje	La investigación operacionalmente se medirá a través de la necesidad de capacitación y capacitación actual de los trabajadores mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de capacitación</li> <li>- Capacitación actual de los trabajadores</li> </ul>	Ordinal
		Marketing	La investigación operacionalmente se medirá a través de la Orientación hacia las ventas a los clientes, oportunidad de mercado y segmento objetivo mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación hacia las ventas a los clientes.</li> <li>- Oportunidad de mercado</li> <li>- Segmento objetivo</li> </ul>	Ordinal
		Calidad de Servicio	La investigación operacionalmente se medirá a través de la confiabilidad del producto, capacidad de respuesta y seguridad del cliente mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las MYPES del Mercado Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad de producto</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad del cliente</li> </ul>	Ordinal

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población de esta investigación estuvo conformada por los socios del mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita del sector comercial, siendo un total de 109 socios que comprendió la población del estudio.

**Tabla 1. Total de los socios del mercado Santa Rosa – Paita**

POBLACIÓN	CANT.
- Socios	109
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

**Fuente:** Junta Directiva del periodo 2015  
Elaborado por el Autor.

### 2.3.2 Muestra

Siendo la población pequeña, se consideró que la muestra es igual a la población; es decir  $N = n$ . De acuerdo a Hernández (citado por Castro, 2003), expresa que "si la población es menor o igual a ciento cincuenta (150) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

### 2.3.3 Muestreo

Se realizó un censo que viene hacer el recuento de individuos que conforma el total que conforma los socios del Mercado Santa Rosa del sector comercial de la ciudad de Paita, por lo tanto se consideró que no existe muestreo.

### 2.3.4 Criterios de Selección

- Para los criterios de inclusión se consideraron para la muestra, todos los socios de las MYPES del Mercado Santa Rosa del sector comercial de la ciudad de Paita.
- Los criterios de exclusión que se consideran para la muestra son: comerciantes informales y eventuales pertenecientes al Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.

## 2.4 Técnicas, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1 Técnica

Se utilizaron dos técnicas; la encuesta aplicada fundamentalmente a los socios del Mercado Santa Rosa del sector comercial y una guía de entrevista al presidente de la junta directiva, para afianzar la información de la investigación:

- **Encuesta:** Se aplicó a los 105 socios de las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita, respecto a las dimensiones e indicadores de las variables; Procesos administrativos y Gestión empresarial con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos en la investigación.
- **Guía de entrevista:** Es una técnica que consistió principalmente en un dialogo con el presidente de la Junta Directiva del mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita, con el propósito de demostrar la situación y realidad del problema de investigación en relación a los procesos administrativos y gestión empresarial.

## 2.4.2 Instrumentos

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, se consideró un cuestionario principalmente a los socios del Mercado Santa Rosa del sector comercial y una entrevista al Presidente de la Junta Directiva, para afianzar la información de la investigación:

- **Cuestionario:** Se aplicó a los socios de las MYPES del Mercado Santa Rosa del sector comercial de la ciudad de Paita con la finalidad de conocer aspectos relacionados con los procesos administrativo y gestión empresarial el mismo que estuvo estructurado por 22 ítems (Anexo 1.A) se empleó como escala de medición, la escala de Likert con cinco alternativas que va desde 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Rara vez, 1=Nunca (Ver Anexo 1.A)
- **Entrevista:** Se aplicó la entrevista al Presidente de la Junta Directiva del Mercado Santa Rosa del Sector Comercial de la Ciudad de Paita con la finalidad de dar fundamento a la investigación, desde un punto directivo y estuvo compuesto por 15 ítems (Ver Anexo 1.B).

## 2.4.3 Validez

- a) Validez de contenido: Se estableció que las variables que se pretenden medir tengan consistencia y coherencia con las teorías, objetivos de la investigación que mediante el juicio de expertos se obtuvieron su aprobación (Ver Anexo 3.A)

## 2.4.3 Confiabilidad

- b) Confiabilidad del instrumento; Los instrumentos para que sean idóneo y se puedan utilizar con toda la confianza, se requiere cumplir con la confiabilidad y validez. La confiabilidad se define como el éxito de los componentes de un sistema (Niegel y Freivalds, 2009). En la investigación se obtuvo una confiabilidad a través del índice y



coherencia interna, Alfa de Cronbach; el valor de 9,979 para las preguntas aplicados a los socios del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita, siendo cercano a la unidad, mostrando un nivel de confiabilidad “Excelente” del instrumento (Ver Anexo 3.B)

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El método de procesamiento y análisis de los resultados obtenidos en la variable de investigación Procesos administrativos y gestión empresarial, se utilizó para la encuesta a los socios del Mercado de Santa Rosa de la ciudad de Paita, el análisis descriptivo a través de representaciones de cuadros de frecuencia porcentual de acuerdo a las escalas de la escala de Likert, con cinco alternativas que van desde 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Rara vez, 1=Nunca, que se llevó a cabo mediante el paquete estadístico SPSS versión v. 22 y el programa Excel 2013.

## **2.6 Aspectos éticos**

El desarrollo de la investigación, estará orientada mediante las siguientes consideraciones éticas:

- Respetar las directrices American Psychological Association (APA).
- Reconocer la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información, citadas totalmente los antecedentes y teorías relacionados al tema de la investigación.
- Protección de los grupos de investigación, conservando la confidencialidad de las fuentes primaras, secundarias y de los investigadores, clientes y colaboradores.
- Respeto por las convicciones políticas y morales al tratarse de una institución privada.

### III. Resultados

El presente capítulo tiene como finalidad mostrar los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento; Cuestionario a los socios comerciantes de las MYPES Santa Rosa de Paita mediante preguntas en escalas de Likert con cinco alternativas que van desde 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Rara vez, 1=Nunca que reflejan las carencias del proceso administrativos y la gestión empresarial, así mismo el instrumento; análisis documental que mediante documentos administrativos de la junta directiva, reflejara el cumplimiento de los procesos administrativos en las MYPES, permitiendo ambos instrumentos fundamentar la investigación a un nivel empresarial. A continuación se detallan de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación:

#### 3.1 La planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la planeación, la cual se consideraron los objetivos comerciales, estrategias comerciales, planes operativos y manejo presupuestal.

**Tabla 2. Realidad de la planeación administrativa en las MYPES**

Planeación	1		2		3		4		5		Total	
	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Objetivos comerciales	55	50,46%	22	20,18%	22	20,18%	10	9,17%	0	0,00%	109	100,00%
Estrategias comerciales	55	50,46%	33	30,28%	11	10,09%	10	9,17%	0	0,00%	109	100,00%
Planes operativos	22	20,18%	22	20,18%	44	40,37%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
Manejo presupuestal	22	20,18%	11	10,09%	22	20,18%	44	40,37%	10	9,17%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.



Recursos humanos	22	20,18%	11	10,09%	22	20,18%	44	40,37%	10	9,17%	109	100,00%
Funciones	43	39,45%	33	30,28%	22	20,18%	11	10,09%	0	0,00%	109	100,00%
Recurso material	21	19,27%	44	40,37%	22	20,18%	22	20,18%	0	0,00%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

**Tabla 5. Realidad deficiente de la organización administrativa**

Dimensión	1		2		3		Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Organización	54	49,54%	34	31,19%	21	19,27%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados muestran que la organización administrativa en su mayoría respecto a los recursos humanos respondieron casi siempre un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron casi siempre, respecto a las funciones respondieron nunca un 39,45% a diferencia de un 10,09% que respondieron casi siempre, respecto a los recursos materiales respondieron rara vez un 40,37% a diferencia de un 19,27% que respondieron nunca, en general la organización administrativa es deficiente un 49,54% a diferencia de un 19,27% de eficiencia. Debido a que los socios manifestaron que el negocio casi siempre cuenta con el personal suficiente para el desarrollo de las actividades laborales, por el contrario no se cuenta con una organización formal adecuada, así mismo en ocasiones se utiliza o suministra eficiente y eficazmente los recursos materiales físicos. Es por ello que se contrasta la prueba de hipótesis, la realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente.

### **3.3 La dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, Paíta – 2017.**

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la dirección, la cual se consideraron el liderazgo y comunicación.

**Tabla 6. Realidad de la dirección administrativa en las MYPES**

Dirección	1		2		3		4		5		Total	
	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Liderazgo	22	20,18%	11	10,09%	55	50,46%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
Comunicación	33	30,28%	22	20,18%	44	40,37%	10	9,17%	0	0,00%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

**Tabla 7. Realidad regular de la dirección administrativa**

Dimensión	1		2		3		Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dirección	33	30,28%	55	50,46%	21	19,27%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados muestran que la dirección administrativa respecto al liderazgo respondieron a veces un 50,46% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto a la comunicación respondieron a veces un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron casi siempre, en general la dirección administrativa es regular un 50,46% a diferencia de un 19,27% de eficiencia. Debido a que los socios manifestaron que se delega regularmente la dirección del negocio y además la decisión que se toman algunas veces se les comunica a los colaboradores que laboran diariamente. Es por ello que se contrasta la prueba de hipótesis, la realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es regular

### **3.4 El control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, Paíta, 2017.**

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con el control, la cual se consideraron documentos administrativos, procesos operativos y resultados comerciales

**Tabla 8. Realidad del control administrativo en las MYPES**

Control	1		2		3		4		5		Total	
	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Documentos administrativos	22	20,18%	44	40,37%	22	20,18%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
Procesos operativos	33	30,28%	11	10,09%	44	40,37%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
Resultados comerciales	22	20,18%	11	10,09%	44	40,37%	22	20,18%	10	9,17%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

**Tabla 9. Realidad deficiente del control administrativo**

Dimensión	1		2		3		Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Control	45	41,28%	44	39,45%	21	19,27%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados muestran que el control administrativo respecto a los documentos administrativos respondieron rara vez un 40,37% a diferencia de un 9,17% respondieron siempre, respecto a los procesos operativos respondieron a veces un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto a los resultados comerciales respondieron a veces un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, en general el control administrativo es deficiente un 41,28% a diferencia de un 19,27% de eficiencia. Debido a que los socios manifestaron que continuamente en el negocio pocas veces se disponen de documentos para el control y registros de actividades diarias, así mismo que en algunas veces se ha mantenido en orden los periodos contables en relación a las cuotas mensuales de acuerdo al régimen RUS. Es por ello que se contrasta la prueba de hipótesis, la realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente.

### 3.5 La gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, Paíta – 2017.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con el la gestión financiera, aprendizaje, marketing y calidad de servicio.

**Tabla 10. Situación de la gestión empresarial en las MYPES**

Gestión empresarial	1		2		3		4		5		Total		
	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Gestión Financiera	Fuentes de Financiamiento	11	10,09%	33	30,28%	55	50,46%	10	9,17%	0	0,00%	109	100,00%
	Créditos Empleados	22	20,18%	22	20,18%	44	40,37%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
	Resultados Financieros	44	40,37%	22	20,18%	33	30,28%	10	9,17%	0	0,00%	109	100,00%
Aprendizaje	Necesidad de Capacitación	22	20,18%	11	10,09%	44	40,37%	22	20,18%	10	9,17%	109	100,00%
	Capacitación actual de los trabajadores	22	20,18%	22	20,18%	44	40,37%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
	Orientación hacia las ventas	11	10,09%	11	10,09%	55	50,46%	22	20,18%	10	9,17%	109	100,00%
Marketing	Oportunidad de Mercado	22	20,18%	11	10,09%	55	50,46%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
	Segmento Objetivo	11	10,09%	22	20,18%	22	20,18%	44	40,37%	10	9,17%	109	100,00%
Calidad de Servicio	Confiabilidad de Producto	22	20,18%	11	10,09%	22	20,18%	44	40,37%	10	9,17%	109	100,00%
	Capacidad de Respuesta	11	10,09%	11	10,09%	55	50,46%	22	20,18%	10	9,17%	109	100,00%
	Seguridad del Cliente	22	20,18%	11	10,09%	22	20,18%	44	40,37%	10	9,17%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

**Tabla 11. Situación regular de la gestión empresarial**

Dimensión	1		2		3		Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Gestión empresarial	33	30,28%	44	40,37%	32	29,36%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados muestran que la gestión empresarial respecto a la fuente de financiamiento respondieron a veces un 50,46% a diferencia de un 9,17% que respondieron casi siempre, respecto a los créditos a los empleados respondieron a veces un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto a

los resultados financieros respondieron nunca un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron casi siempre, respecto a las necesidades de capacitación respondieron a veces un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto a la capacitación actual de los trabajadores respondieron a veces un 40,37% a diferencia del 9,17% que respondieron siempre, respecto a la orientación hacia las ventas respondieron a veces un 50,46% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto a la oportunidad de mercado respondieron a veces un 50,46% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto al segmento objetivo respondieron casi siempre un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre.

Así mismo respecto a la confiabilidad del producto respondieron casi siempre un 40,35% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, respecto a la capacidad de respuesta respondieron a veces un 50,46% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, con respecto a la seguridad del cliente respondieron casi siempre un 40,37% a diferencia de un 9,17% que respondieron siempre, en general la gestión empresarial es regular un 40,37% a diferencia de un 29,36% de eficiencia.

Debido a que los socios manifestaron que en el negocio a veces se utilizan entidades bancarias para su financiamiento, a veces se trabaja con créditos de proveedores pero nunca se ha evaluado la rentabilidad, así mismo el gobierno nunca ha brindado capacitaciones y pocas veces se capacita a los colaboradores, además que a veces existe estacionalidad de la demanda de productos, pero en ocasiones es importante diversificar el rubro del negocio, casi siempre se tiene claro la orientación del negocio, por su parte los productos que se comercializan casi siempre cuentan con toda la documentación en orden pero en ocasiones se evidencia la solución de los problemas de los clientes y por último los clientes muchas veces se muestran inseguros por los productos que se le ofrecen. Es por ello que se contrasta la prueba de hipótesis, la situación de la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es regular.



### 3.6 Una propuesta de procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

**Tabla 12. Situación de los procesos administrativos y gestión empresarial en las MYPES del sector comercial**

Variables	1		2		3		4		5		Total	
	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Procesos administrativos	21	19,27%	23	21,10%	44	40,37%	11	10,09%	10	9,17%	109	100,00%
Gestión empresarial	22	20,18%	11	10,09%	44	40,37%	22	20,18%	10	9,17%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

**Tabla 13. Situación regular de la gestión empresarial y gestión empresarial**

Dimensión	1		2		3		Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Procesos administrativos	44	40,37%	44	40,37%	21	19,27%	109	100,00%
Gestión empresarial	33	30,28%	44	40,37%	32	29,36%	109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados muestran que la aplicación de los procesos administrativos y la gestión empresarial respondieron a veces un 40,37% a diferencia de un 9,17%. Esto demuestra que no se está aplicando adecuadamente los procesos administrativos en las MYPES debido a que existen niveles deficientes en la planeación y organización, por el contrario la dirección en la empresa es regular, así mismo el control es deficiente, además no se aplica eficientemente la gestión empresarial, debido a que la gestión financiera, calidad de servicio, por el contrario el nivel de aprendizaje y de marketing es regular, reflejando que las MYPES mantienen una gestión no tan eficiente, presentando dificultades que deben tener en cuenta para una proyección empresarial. Es por ello que se contrasta la prueba de hipótesis, una propuesta de procesos administrativos permite mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa.

## IV. Discusión y Propuesta

### 4.1 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como finalidad esencialmente analizar aquellos factores deficientes que afecta al adecuado cumplimiento de los procesos administrativos y a la gestión empresarial relacionada con actividades comerciales respecto a los servicios que ofrecen las MYPES del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita, basados en la planificación, organización, dirección y control relacionados también con la gestión financiera, aprendizaje, marketing y calidad del servicio es uno de los factores de mayor valor, que muestran niveles inadecuados durante todo el flujo de procesos del servicio comercial al cliente, que surge por la ausencia administrativa y de gestión durante la adquisición de los diferentes productos con sus principales proveedores hasta la venta del producto perecible y no perecible al cliente final o consumidor. A continuación se discutirán los principales hallazgos obtenidos en la presente investigación:

De acuerdo al primer objetivo, está orientado a identificar la planificación administrativa en las MYPES del Sector Mercado Santa Rosa - Paita, 2017. De los resultados obtenidos en esta investigación se puede indicar la realidad de la planificación administrativa se encuentran en un nivel deficiente que representa un 50,46%, demostrando que existe en su mayoría aspectos desfavorables que están relacionados con la falta de objetivos y estrategias comerciales, además a veces se planifican el desarrollo del negocio pero no se cuenta con cultura financiera. Así mismo estos hallazgos guardan una relación consistente con lo expresado por el Presidente de la Junta Directiva de las MYPES, debida a que en su mayoría las diferentes MYPES no cuentan con objetivos bien definidos, mucho menos con estrategias comerciales pero si se trabaja con su propio presupuesto por falta de cultura crediticia.

Los resultados expresados, muestra una relación con lo encontrado por Castellanos (2011) quien concluyó en su investigación que la clave principal de la empresa, está basado en la planificación de sus principales areas y de su

estructuración organizativa, para poder hacer frente a las oportunidades financieras o crediticias en cumplimiento a los objetivos establecidos, por el contrario Garza (2000) menciona que la planificación es el elemento del proceso administrativo que se encarga de diagnosticar el presente de una organización y en base a ello, propone a un futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales permitiendo a la empresa ser sustentable en el tiempo (p. 87). Es por ello, que los hallazgos conduce refrán de hipótesis específica **H1: La realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente**, lo cual fue verificado y sustentado resultados obtenidos, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al segundo objetivo, está orientado a determinar la planificación administrativa en las MYPES del Sector Mercado Santa Rosa - Paita, 2017. De los resultados obtenidos en esta investigación se puede indicar la realidad de la organización administrativa se encuentra en el nivel deficiente que representa un 49,54%, demostrando que existe en su mayoría aspectos desfavorables están relacionados con la falta de una organización formal, adecuada y que cumplan con suministrar recientemente los recursos materiales tangibles e intangibles, pero si se cuenta con el personal suficiente para cada actividad. Así mismo estos hallazgos guardan una relación consistente con lo expresado por el Presidente de la Junta Directiva de las MYPES, debida a que en su mayoría las diferentes MYPES no consideran fundamentalmente el logro de las metas y objetivos relacionados con los recursos del talento humano y materiales de manera productiva como una etapa de mayor relevancia que debilita de una u otra forma al desarrollo y bienestar del negocio.

Los resultados expresados, muestra una relación con lo encontrado por Albuquerque y Calle (2009) quien concluyó su investigación que toda las Mypes en términos generales la falta de cultura organizacional en función a a la ausencia de su administración adecuada de los recursos y materiales a nivel interno ha permitido ciertas dificultades financieras y formales, por el contrario Louffat (2012) menciona que la organización se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una empresa organización de manera compatible con la planeación estratégica, enfocado a una estructura organizativa en relación a los recursos, funciones,

procedimientos, entre otros (p. 46). Es por ello, que los hallazgos conduce refrán de hipótesis específica **H2: La realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente**, lo cual fue verificado y sustentado resultados obtenidos, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al tercer objetivo, está orientado a indicar la realidad de la dirección administrativa en las MYPES del Sector Mercado Santa Rosa - Paita, 2017. De los resultados obtenidos en esta investigación se puede indicar la realidad de la dirección administrativa se encuentra en el nivel regular que representa un 50,46%, demostrando que existe en su mayoría aspectos favorables que están relacionados con la falta de delegación de los socios respecto al dirección del negocio y las decisiones que se toman algunas veces se les comunica a los colaboradores que laboran diariamente. Así mismo estos hallazgos guardan una relación consistente con lo expresado por el Presidente de la Junta Directiva de las MYPES, debido a que los propietarios o socios, muchas veces no mantienen un nivel de delegación adecuado en relación al personal bajo su responsabilidad, además esto se manifiesta por la falta de comunicación activa en la toma de decisiones.

Los resultados expresados, muestra una relación con lo encontrado por Pardo y Rojas (2012) quien concluyó en su investigación que las Mipymes presentan deficiencias relacionados con el nivel de direccionamiento administrativo, enfocado en la toma de decisiones y asignación de autoridad o delegación de poder a los colaboradores por parte de los micro y pequeños empresarios, por el contrario Louffat (2012) define al direccionamiento administrativo como la comprensión del comportamiento individual, liderazgo, motivación, comunicación y cultura organización, lo cual no se esta cumpliendo en la investigación (p. 173). Es por ello, que los hallazgos conducen a contrastar la hipótesis específica **H3: La realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es regular.**, lo cual fue verificado y sustentado resultados obtenidos, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al cuarto objetivo, está orientado a determinar la realidad del control administrativa en las MYPES del Sector Mercado Santa Rosa - Paita, 2017. De los resultados obtenidos en esta investigación se puede indicar que el control administrativo se encuentra en el nivel deficiente que representa un 41,28%, demostrando que existe en su mayoría aspectos desfavorables que están

relacionados que muy pocas veces se disponen de documentos para el control y registros de actividades diarias, así mismo que en algunas veces se ha mantenido en orden los periodos contables en relación a las cuotas mensuales de acuerdo al régimen RUS. Así mismo estos hallazgos guardan una relación consistente con lo expresado por el Presidente de la Junta Directiva de las MYPES, debido a que no disponen de control de sus diferentes actividades que realizan, mucho menos existen estándares de calidad, además se ha evidenciado algunos inconvenientes con entidades tributarias.

Los resultados expresados, muestra una relación con lo encontrado por López (2013) quien concluyó en su investigación que la empresa MERCREDI S.A., presenta dificultades relacionados con el control del talento humano y de los recursos materiales, no existe un control adecuado documentario lo que dificulta las labores del área operativa y administrativa, por el contrario Louffat (2012) definen al control administrativo como proceso de verificación de la eficacia y eficiencia de la planeación, organización y dirección, que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la empresa (p. 336). Es por ello, que los hallazgos conducen a contrastar la hipótesis específica **H4: La realidad del control administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente.**, lo cual fue verificado y sustentado resultados obtenidos, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al quinto objetivo, está orientado a analizar la situación de la gestión empresarial en las MYPES del Sector Mercado Santa Rosa - Paita, 2017. De los resultados obtenidos en esta investigación se puede indicar que la gestión empresarial se encuentra en el nivel regular que representa un 40,37%, demostrando que existe en su mayoría aspectos favorables que están relacionados que si se

utilizan entidades bancarias para su financiamiento, a veces se trabaja con créditos de proveedores, así mismo el gobierno a veces brinda capacitaciones,

casi siempre se tiene claro la orientación del negocio, en ocasiones se evidencia la solución de los problemas de los clientes y por último los clientes muchas veces se muestran inseguros por los productos que se le ofrecen. Así mismo estos hallazgos guardan una relación consistente con lo expresado por el Presidente de la Junta Directiva de las MYPES, debido en algunas ocasiones se trabaja con crédito de los diferentes proveedores, frecuentemente se utiliza préstamos de entidades financieras, los socios nunca realizan una evaluación sobre la rentabilidad del negocio, existe una escasez por la capacitación del personal y principalmente la política de formalización es un aspecto deficiente que se ha incumplido constantemente.

Los resultados expresados, muestra una relación con lo encontrado por Cortijo y Sánchez (2013) quien concluyó en su investigación que la empresa Red Car Perú S.A.C., presenta dificultades relacionados con la gestión empresarial debido a que presentó nivel deficiente o débil, que se encuentra expresado en una nivel de rentabilidad sobre sus ventas, una baja liquidez y un nivel de endeudamiento alto frente a terceros proveedores, por el contrario Jacques, Cisneros y Mejia (2011) define a la gestión empresarial como aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, se busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio. Es por ello, que los hallazgos conducen a contrastar la hipótesis específica **H4: La situación de la gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del mercado Santa Rosa, es regular.**, lo cual fue verificado y sustentado resultados obtenidos, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al sexto objetivo, está orientado a realizar una propuesta de procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017. De los resultados obtenidos en esta investigación se puede indicar que los procesos administrativos y la gestión empresarial se encuentra en el nivel regular que representa un 40,37%, demostrando que existe en su mayoría aspectos desfavorables que están relacionados la planificación del desarrollo del negocio, ausencia de formalización, suministración de los recursos, comunicación, delegación de poder, control administrativo y contable, financiamiento de bancos, por el contrario si se tiene

orientación del negocio, a veces se capacita al persona pero no existe ningún apoyo por el estado.

Los resultados expresados, muestra una relación con lo encontrado por Pardo y Rojas (2012) quien concluyó en su investigación que la empresa Mipymes presenta dificultades relacionados con la falta de planificación, organizacional, direccionamiento y control evidenciándose la falta de decisión en los precios, productos y volúmenes, así mismo en la deficiencia de la estructura organizativa, la falta de tecnología y la implementación de la calidad, por el contrario Bustos (2003) que define el proceso administrativo como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración y forman parte de un proceso integral (p.1)

Por su parte los resultados, también muestra una relación con lo encontrado por Cortijo y Sánchez (2013) quien concluyó en su investigación que la empresa Red Car Perú S.A.C., presenta dificultades con la gestión de la empresa relacionado a una situación económicamente deficiente, presentando una baja rentabilidad y un nivel de liquidez muy por debajo de los objetivos establecidos, además que el nivel de endeudamiento es alto, lo que dificulta a la empresa, por la falta de una adecuada gestión empresarial, por el contrario Jacques, Cisneros y Mejía (2011) mencionan que es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, se busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio.



## **4.2 Propuesta de un plan de mejora en los procesos administrativos para una mayor gestión empresarial en las MYPES**

### **Presentación**

La presente propuesta de un plan está determinado principalmente por los resultados obtenidos en la investigación respecto a las MYPES, para su desarrollo, asimismo el plan implicó determinar las principales necesidades en relación a los procesos administrativos y gestión empresarial, con el propósito principal de orientar tales aspectos o elementos deficientes enfocados en la planeación, organización, dirección y control, además de la gestión financiera, aprendizaje, marketing y la calidad de los servicios percibidos por los clientes del Mercado Santa Rosa, cumpliendo con los lineamientos de la investigación.

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo de las MYPES en el Perú según al Texto único Ordenado del Decreto Legislativo N° 30056, las microempresas que cumplan con la normatividad ante SUNAT gozaran de amnistía en sanciones tributarias y laborales, las empresas que se acogieron al régimen de las microempresas establecidas en el decreto legislativo N° 1086, Ley de promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la micro y pequeña empresas y del acceso al empleo decente, gozarán de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo, además el gobierno promueve el crecimiento y apoyo legal de las microempresas a nivel nacional.

El presente plan contiene diversas actividades dirigidas al presidente de la junta directiva, socios y colaboradores del área operativa o de atención elabora en cada una de las MYPES, siendo de gran valor su aplicación y desarrollo.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Presentación .....	52
I. Introducción.....	54
1.1 Objetivos .....	55
1.2 Base legal.....	56
1.3 Alcance.....	56
II. Planeación del plan .....	57
2.1 Conformación del Equipo .....	57
2.2 Recojo de información y diagnóstico .....	59
III. Desarrollo del Plan .....	60
3.1 Presupuesto .....	70

## I. Introducción

En los últimos años, las microempresas dedicadas al sector comercial, han venido continuamente presentando dificultades o deficiencia relacionado con los servicios que brinda a la comunidad local, debido esencialmente con los cambios empresariales relacionados con la globalización, es por ello que las empresas deben mantener el mejoramiento continuo enfocado en las áreas administrativas y de gestión empresarial con la finalidad o el propósito de mantener un nivel de rentabilidad económica a un corto y largo plazo.

Los resultados obtenidos en los diferentes instrumentos aplicados en tanto los socios y presidente de la junta directiva del admities del mercado Santa Rosa en la ciudad de Paita, la cual demuestra que existen distintos factores que repercuten negativamente a las pequeñas empresas, están netamente relacionados con la planificación u orientación del negocio, calidad de servicio, comunicación, financiamiento y entre otros aspectos de gran relevancia. Es por ello que el plan está principalmente enfocado en los procesos administrativos y la gestión empresarial y continuamente se viene desarrollando de manera deficiente en la población de estudio, por lo cual el objetivo principal del plan es proporcionar las actividades y recursos necesarios para orientar de manera adecuada los niveles más deficientes mediante la planeación, desarrollo y seguimiento, logrando obtener a un futuro un mayor compromiso en el cumplimiento de lo propuesto.

## 1.1 Objetivos

### ■ **Objetivo general**

Establecer las estrategias para orientar los procesos administrativos y gestión financiera, permitiendo alcanzar los niveles adecuados en relación a la planeación, organización, dirección, gestión financiera, aprendizaje, marketing y calidad de servicio.

### ■ **Objetivo específico**

- Diseñar los objetivos y estrategias comerciales que permitan orientar el nivel de planeación administrativa.
- Realizar una capacitación a los colaboradores que permita orientar el nivel de organización administrativa.
- Realizar una capacitación a los socios que permita orientar el nivel de dirección administrativo.
- Implementar un sistema de control que permita orientar el nivel de control administrativo.
- Realizar alianzas con entidades financieras que permita orientar el nivel de gestión financiera.
- Realizar planes de carrera que permita orientar el nivel de aprendizaje.
- Implementar una política de diversificación de nuevos productos para orientar el nivel de marketing.
- Realizar una mejora en el servicio de atención que permita orientar el nivel de calidad del servicio.

## 1.2 Base legal

- **Reglamento Interno de Trabajo de las MYPES en el Perú T.U.O N° 30056:** Las microempresas que cumplan con la normatividad ante SUNAT gozaran de amnistía en sanciones tributarias y laborales, las empresas que se acogieron al régimen de las microempresas establecidas en el decreto legislativo N° 1086, Ley de promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la micro y pequeña empresas y del acceso al empleo decente, gozarán de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo

## 1.3 Alcance

- El desarrollo de presente plan de los procesos de sentir y gestión empresarial comprenderá exclusivamente la microempresas del mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.

## II. Planeación del plan

### 2.1 Conformación del equipo

Para el desarrollo adecuado del Plan de los procesos administrativos y gestión empresarial de las MYPES, estará integrado fundamentalmente por los miembros socios de la junta directiva, entre propietarios, técnicos o profesionales respecto a los factores o elementos deficientes, entre las cuales se elegirá un coordinador que será el líder de todos los procesos, la cual tendrá la función principal de que los recursos sean necesarios, así mismo garantizar el cumplimiento de las estrategias. Que estará conformado de la siguiente manera:

- 1) Gerente (Propietario/Miembro)
- 2) Asistente
- 3) Personal de atención

Es importante que el gerente de cada MYPE del Mercado Santa Rosa, sea uno de los miembros líderes del grupo, debido a que solo de esta forma se va a cumplir o asegurar un mayor compromiso de todos los miembros.

#### ❖ **Responsabilidad y funciones del Equipo**

##### ▪ **Gerente**

###### **Responsabilidad:**

- Promover y coordinar las diferentes actividades del Plan en la MYPE del Mercado Santa Rosa.

###### **Funciones:**

- Garantizar el apoyo, direccionamiento y mejoramiento de los procesos administrativos y gestión financiera a través del seguimiento de los resultados obtenidos.

- Monitorear los procedimientos administrativos y de gestión financiera.
- Revisar mensualmente el cumplimiento de las estrategias de mejoras en las áreas más deficientes.

■ **Asistente**

**Responsabilidad:**

- Es responsable del cumplimiento y modificación del Plan en las áreas.

**Funciones:**

- Liderar y dirigir el equipo del Plan de Mejora.
- Velar por el cumplimiento y mejoramiento del Plan de Mejora.
- Atender las solicitudes, quejas y/o reclamos de los diferentes tipos de clientes.
- Monitorear los distintos puntos deficientes y su registro posteriormente.
- Asegurar el cumplimiento de las estrategias en las áreas requeridas.

■ **Personal operativo**

**Responsabilidad:**

- Hacer cumplir los procedimientos establecidos en el Plan en las áreas.

**Funciones:**

- Cumplir con los procesos de planeación, organización, dirección y control en las áreas.
- Cumplir con los procesos de marketing y calidad en el servicio
- Reportar a sus superiores la calidad de vencimiento de los productos.
- Cumplir con todas las actividades u órdenes de los superiores.





### III. Desarrollo del Plan

Se elaboró el Plan de Mejora de acuerdo a las dimensiones según los niveles alcanzados, dentro de las cuales comprenden: Planeación, Organización, Dirección, Control, Gestión financiera, Aprendizaje, Marketing y Calidad de servicio. Cada una de las cuales cuenta con los objetivos determinados, los responsables de la ejecución, la descripción de lo que se pretende realizar, los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades, los indicadores que se pretenden lograr, las estrategias a utilizar, el tiempo y los costos de cada estrategia.

Posteriormente se realizó un resumen del presupuesto de cada estrategia de manera detallada, así mismo se presenta el cronograma de actividades en general, a continuación se desarrollan:

PLANEACIÓN	
○ <b>Objetivo</b>	Diseñar objetivos y estrategias comerciales para orientar el nivel de planeación administrativo en las MYPES.
○ <b>Responsable</b>	Gerente
○ <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca aumentar el nivel de planeación administrativo en las MYPES, referente a una estructura adecuada de los objetivos y estrategias comerciales, así como promover su conocimiento, lo que permitirá planificar adecuadamente las actividades que se realicen diariamente en función a los servicios y productos que se ofrezcan, cumpliendo con las expectativas de los clientes.
○ <b>Actividades</b>	Se realizara un diseño de los objetivos y estrategias comerciales, en relación a los servicios que ofrece las MYPES.
○ <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.
○ <b>Indicadores</b>	- Cumplimiento de los objetivos comerciales - Cumplimiento de las estrategias comerciales
○ <b>Tiempo</b>	Se realizara en el mes de Enero del 2018 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 8 Hrs.
○ <b>Diseño</b>	<p>❖ <b>Descripción de los servicios</b></p> <p>- El servicio de las MYPES comerciales, ofrece productos de consumo masivo a la comunicada local de la ciudad de Paita, contando con diferentes tipos de clientes, según sus expectativas y necesidades.</p> <p>❖ <b>Elaboración de los objetivos y estrategias comerciales</b></p>

- Para el diseño de la planeación de las MYPES se tiene que tener en cuenta esencialmente los elementos deficientes relacionados con los objetivos y estrategias comerciales debido a que son aspectos en que la empresa no cuenta y además urge de su implementación, debido a que el análisis interno de la investigación demuestra la falta de orientación de las actividades y operaciones de las MYPES. Así mismo se detallan a continuación:

#### **a) Objetivos**

Para el desarrollo eficiente de la planeación de una empresa, se debe tener en cuenta los resultados que se desean obtener a un corto y/o largo plazo. A continuación se detallan;

##### **▪ Propuestos**

#### **Objetivo general**

Lograr la satisfacción de nuestros clientes a un corto plazo, convirtiendo sus necesidades, en solución de servicios comerciales especializados mediante el buen trato al cliente.

#### **Objetivos propuestos:**

- Conseguir la plena satisfacción de nuestros clientes mediante atención de forma atenta y confiable.
- Conseguir la máxima motivación entorno a nuestros clientes.
- Promover el bienestar del personal interno y externo.
- Mantener una mejor continua en todos los procesos de calidad en el servicio.
- Incrementar las ventas en un 15% con respecto al periodo anterior.
- Conseguir un crecimiento del 25% más sobre los servicios comerciales con respecto al año anterior para garantizar la rentabilidad.

#### **Estrategias comerciales**

- Lanzar una nueva línea de producto complementario.
- Ampliar la línea de producto de consumo masivo.
- Reducir precios con el fin de fidelizar más clientes.
- Ofrecer descuentos para diferentes temporadas.
- Hacer uso de intermediarios con la finalidad de lograr una mayor cobertura de nuestros productos.

- Crear sorteos o concursos entre nuestros cliente a inicio y cierre del año de actividad comercial.
- Organizar algún evento de contribución social y económica en la comunidad local.
- Colocar láminas publicitarias en los ambientes internos y externos.

Costo

Materiales			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas Dina A4	1/2 Millar	S/. 12.20	S/. 6.10
Lapiceros Faber Castell	1/2 Docena	S/. 8.60	S/. 4.30
Resaltador Amarillo Faber Castell	1/2 Docena	S/. 18.40	S/. 9.20
Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60
			<b>S/. 24.20</b>

Cofeebreak			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	1 Paquete	S/. 6.00	S/. 6.00
Galletas Soda V	1 Paquete	S/. 2.30	S/. 2.60
			<b>S/. 8.60</b>

Honorarios					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	4	S/. 25.00	<b>S/. 200.00</b>

- Inversión total de **S/. 232,80**

○

Viabilidad

Implementar la estrategia para incrementar el nivel de planeación administrativa, así mismo es viables debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un conocimiento adecuado sobre los objetivos y estrategias comerciales de lo que se desea alcanzar permitiendo tener una visión a futuro de su rentabilidad económica.

Fuente: Elaborado por el Autor.

### ORGANIZACIÓN

○ <b>Objetivo</b>	Realizar una capacitación a los colaboradores para orientar el nivel de dirección administrativa en las MYPES.																																																																																				
○ <b>Responsable</b>	Gerente																																																																																				
○ <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca aumentar el nivel de organización administrativa en las MYPES, referente a la utilización o suministración eficiente de los recursos materiales físicos.																																																																																				
○ <b>Actividades</b>	Se realizara una capacitación a los colaboradores en relación a los recursos humanos y materiales.																																																																																				
○ <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																																				
○ <b>Indicadores</b>	- Nivel de manejo de los recursos humanos. - Nivel de cumplimiento de funciones. - Nivel de recursos materiales.																																																																																				
○ <b>Tiempo</b>	Se realizara en los meses de Enero hasta Junio del 2018 que corresponderán 08 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 16 Hrs.																																																																																				
○ <b>Costo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>2 Millar</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 24.40</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 8.60</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 18.40</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>1 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 56.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>2 Paquete</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 12.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>2 Paquete</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 16.60</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Honorarios</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">Descripción</th> <th style="width: 5%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">Sesiones</th> <th style="width: 15%;">Costo unitario</th> <th style="width: 35%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gerente</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>8</td> <td>S/. 25.00</td> <td><b>S/. 400.00</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Encargado</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>8</td> <td>S/. 15.00</td> <td><b>S/. 240.00</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Personal de atención</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>8</td> <td>S/. 10.00</td> <td><b>S/. 160.00</b></td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 800.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 872,60</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	2 Millar	S/. 12.20	S/. 24.40	Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40	Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60				<b>S/. 56.00</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquete	S/. 6.00	S/. 12.00	Galletas Soda V	2 Paquete	S/. 2.30	S/. 4.60				<b>S/. 16.60</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	8	S/. 25.00	<b>S/. 400.00</b>	<input type="checkbox"/> Encargado	01	2Hrs	8	S/. 15.00	<b>S/. 240.00</b>	<input type="checkbox"/> Personal de atención	01	2Hrs	8	S/. 10.00	<b>S/. 160.00</b>						<b>S/. 800.00</b>
Materiales																																																																																					
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																		
Hojas Dina A4	2 Millar	S/. 12.20	S/. 24.40																																																																																		
Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60																																																																																		
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40																																																																																		
Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60																																																																																		
			<b>S/. 56.00</b>																																																																																		
Cofeebreak																																																																																					
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																		
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquete	S/. 6.00	S/. 12.00																																																																																		
Galletas Soda V	2 Paquete	S/. 2.30	S/. 4.60																																																																																		
			<b>S/. 16.60</b>																																																																																		
Honorarios																																																																																					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																																																
<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	8	S/. 25.00	<b>S/. 400.00</b>																																																																																
<input type="checkbox"/> Encargado	01	2Hrs	8	S/. 15.00	<b>S/. 240.00</b>																																																																																
<input type="checkbox"/> Personal de atención	01	2Hrs	8	S/. 10.00	<b>S/. 160.00</b>																																																																																
					<b>S/. 800.00</b>																																																																																
○ <b>Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de organización administrativa, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un conocimiento adecuado sobre la utilización de los recursos materiales y humanos de acuerdo a los lineamientos establecidos.																																																																																				

Fuente: Elaborado por el Autor.

<b>DIRECCIÓN</b>																																																																			
○ <b>Objetivo</b>	Realizar una capacitación a los socios para orientar el nivel de dirección administrativa en las MYPES.																																																																		
○ <b>Responsable</b>	Presidente de la Junta Directiva																																																																		
○ <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca aumentar el nivel de dirección administrativa en las MYPES, en relación al manejo del presupuesto de los negocios, liderazgo en equipo y una comunicación efectiva.																																																																		
○ <b>Actividades</b>	Se realizara una capacitación a los socios en relación a obtener un conocimiento adecuado de los presupuestos, liderazgo y una adecuada comunicación.																																																																		
○ <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																		
○ <b>Indicadores</b>	- Manejo presupuestal. - Nivel de liderazgo - Cumplimiento de la comunicación efectiva.																																																																		
○ <b>Tiempo</b>	Se realizara en los meses de Enero hasta Junio del 2018 que corresponderán 08 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 16 Hrs.																																																																		
○ <b>Costo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>5 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 61.00</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>10 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 86.00</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>10 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 184.00</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>5 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 23.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 354.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>73 Paquetes</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 438.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>73 Paquetes</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 167.90</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 605.90</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Honorarios</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">Sesiones</th> <th style="width: 15%;">Costo unitario</th> <th style="width: 25%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Presidente de la Junta Directiva</td> <td style="text-align: center;">01</td> <td style="text-align: center;">2Hrs</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: right;">S/. 40.00</td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 640.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 1,599.90</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	5 Millares	S/. 12.20	S/. 61.00	Lapiceros Faber Castell	10 Docena	S/. 8.60	S/. 86.00	Resaltador Amarillo Faber Castell	10 Docena	S/. 18.40	S/. 184.00	Folder manila A4	5 Paquete	S/. 4.60	S/. 23.00				<b>S/. 354.00</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	73 Paquetes	S/. 6.00	S/. 438.00	Galletas Soda V	73 Paquetes	S/. 2.30	S/. 167.90				<b>S/. 605.90</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	<input type="checkbox"/> Presidente de la Junta Directiva	01	2Hrs	8	S/. 40.00	<b>S/. 640.00</b>
Materiales																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Hojas Dina A4	5 Millares	S/. 12.20	S/. 61.00																																																																
Lapiceros Faber Castell	10 Docena	S/. 8.60	S/. 86.00																																																																
Resaltador Amarillo Faber Castell	10 Docena	S/. 18.40	S/. 184.00																																																																
Folder manila A4	5 Paquete	S/. 4.60	S/. 23.00																																																																
			<b>S/. 354.00</b>																																																																
Cofeebreak																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	73 Paquetes	S/. 6.00	S/. 438.00																																																																
Galletas Soda V	73 Paquetes	S/. 2.30	S/. 167.90																																																																
			<b>S/. 605.90</b>																																																																
Honorarios																																																																			
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																														
<input type="checkbox"/> Presidente de la Junta Directiva	01	2Hrs	8	S/. 40.00	<b>S/. 640.00</b>																																																														
○ <b>Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de dirección administrativa, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un conocimiento adecuado sobre la utilización eficiente del capital o presupuesto del negocios, así mismo el liderazgo que se debería mejorar manteniendo una comunicación efectiva.																																																																		

**Fuente:** Elaborado por el Autor.

<b>CONTROL</b>																																																																			
○ <b>Objetivo</b>	Implementar un sistema de control documentario para orientar el nivel de control administrativo en las MYPES.																																																																		
○ <b>Responsable</b>	Gerente																																																																		
○ <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca aumentar el nivel de control administrativo en las Mypes en relación a llevar un buen control de documentos administrativos, contables y de calidad.																																																																		
○ <b>Actividades</b>	Se realizara la implementación de un sistema de control en relación a llevar un adecuado control de los diferentes documentos.																																																																		
○ <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																		
○ <b>Indicadores</b>	- Nivel de control de documentos administrativos. - Nivel de control de documentos contables. - Nivel de control de documentos de calidad.																																																																		
○ <b>Tiempo</b>	Se realizara en el mes de Enero del 2018 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 8 Hrs.																																																																		
○ <b>Costo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>3 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 36.60</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 8.60</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 18.40</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>2 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 9.20</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 72.80</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>3 Paquetes</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 18.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>3 Paquetes</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 6.90</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 24.90</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Honorarios</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">Sesiones</th> <th style="width: 15%;">Costo unitario</th> <th style="width: 25%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gerente</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 25.00</td> <td><b>S/. 200.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 297.70</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	3 Millares	S/. 12.20	S/. 36.60	Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40	Folder manila A4	2 Paquete	S/. 4.60	S/. 9.20				<b>S/. 72.80</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	3 Paquetes	S/. 6.00	S/. 18.00	Galletas Soda V	3 Paquetes	S/. 2.30	S/. 6.90				<b>S/. 24.90</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	4	S/. 25.00	<b>S/. 200.00</b>
Materiales																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Hojas Dina A4	3 Millares	S/. 12.20	S/. 36.60																																																																
Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60																																																																
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40																																																																
Folder manila A4	2 Paquete	S/. 4.60	S/. 9.20																																																																
			<b>S/. 72.80</b>																																																																
Cofeebreak																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	3 Paquetes	S/. 6.00	S/. 18.00																																																																
Galletas Soda V	3 Paquetes	S/. 2.30	S/. 6.90																																																																
			<b>S/. 24.90</b>																																																																
Honorarios																																																																			
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																														
<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	4	S/. 25.00	<b>S/. 200.00</b>																																																														
○ <b>Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de control administrativa, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un mejor control de los documentos de gran valor para el negocio.																																																																		

Fuente: Elaborado por el Autor.

**GESTIÓN FINANCIERA**

○ <b>Objetivo</b>	Realizar alianzas con entidades financieras para orientar el nivel de gestión financiera en las MYPES.																																																																		
○ <b>Responsable</b>	Presidente de la Junta Directiva																																																																		
○ <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca aumentar el nivel de gestión financiera en las MYPES en relación principalmente a utilizar las fuentes de financiamiento.																																																																		
○ <b>Actividades</b>	Se realizara alianzas con entidades financieras en relación a mantener adecuada inversión con entidades financieras, que permitan mejorar el desarrollo económico del negocio.																																																																		
○ <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																		
○ <b>Indicadores</b>	- Fuentes de financiamiento - Créditos a empleados. - Resultados financieras.																																																																		
○ <b>Tiempo</b>	Se realizara en el meses de Enero del 2018 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 8 Hrs.																																																																		
○ <b>Costo</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>1 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 36.60</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 8.60</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 18.40</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>1 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 9.20</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td><b>S/. 72.80</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>2 Paquetes</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 12.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>2 Paquetes</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td><b>S/. 16.60</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Honorarios</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Horas</th> <th>Sesiones</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>□ Presidente de la Junta Directiva</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 40.00</td> <td><b>S/. 320.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 409.40</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	1 Millares	S/. 12.20	S/. 36.60	Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40	Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 9.20				<b>S/. 72.80</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00	Galletas Soda V	2 Paquetes	S/. 2.30	S/. 4.60				<b>S/. 16.60</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	□ Presidente de la Junta Directiva	01	2Hrs	4	S/. 40.00	<b>S/. 320.00</b>
Materiales																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Hojas Dina A4	1 Millares	S/. 12.20	S/. 36.60																																																																
Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60																																																																
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40																																																																
Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 9.20																																																																
			<b>S/. 72.80</b>																																																																
Cofeebreak																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00																																																																
Galletas Soda V	2 Paquetes	S/. 2.30	S/. 4.60																																																																
			<b>S/. 16.60</b>																																																																
Honorarios																																																																			
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																														
□ Presidente de la Junta Directiva	01	2Hrs	4	S/. 40.00	<b>S/. 320.00</b>																																																														
○ <b>Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de gestión financiera, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un mejor desarrollo económico en relación a mayor oportunidades de préstamos.																																																																		

Fuente: Elaborado por el Autor.

**APRENDIZAJE**

<b>○ Objetivo</b>	Realizar planes de carrera para orientar el nivel de aprendizaje de los colaboradores en las MYPES																																																																																				
<b>○ Responsable</b>	Gerente																																																																																				
<b>○ Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca determinar el nivel de aprendizaje en las MYPES en relación a capacitar y desarrollar las habilidades de los colaboradores.																																																																																				
<b>○ Actividades</b>	Se realizara planes de carrera para los colaboradores en relación a brindarle un mayor desarrollo de sus habilidades y competencias, que permita mejor sus destrezas.																																																																																				
<b>○ Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																																				
<b>○ Indicadores</b>	- Necesidad de capacitación - Capacitación actual de los trabajadores																																																																																				
<b>○ Tiempo</b>	Se realizara en el mes de Febrero del 2017 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs, dando un total de 8 Hrs.																																																																																				
<b>○ Costo</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>2 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 24.40</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 8.60</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 18.40</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>2 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 9.20</td> </tr> <tr> <td align="right" colspan="3"></td> <td><b>S/. 60.60</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>2 Paquetes</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 12.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>2 Paquetes</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td align="right" colspan="3"></td> <td><b>S/. 16.60</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Honorarios</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Horas</th> <th>Sesiones</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Centro de capacitación empresarial</td> <td>03</td> <td>2hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 200</td> <td><b>S/. 600.00</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Asistente</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 15</td> <td><b>S/. 120.00</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Personal de atención</td> <td>02</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 10</td> <td><b>S/. 160.00</b></td> </tr> <tr> <td align="right" colspan="5"></td> <td><b>S/. 880.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 957.20</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40	Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40	Folder manila A4	2 Paquete	S/. 4.60	S/. 9.20				<b>S/. 60.60</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00	Galletas Soda V	2 Paquetes	S/. 2.30	S/. 4.60				<b>S/. 16.60</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	<input type="checkbox"/> Centro de capacitación empresarial	03	2hrs	4	S/. 200	<b>S/. 600.00</b>	<input type="checkbox"/> Asistente	01	2Hrs	4	S/. 15	<b>S/. 120.00</b>	<input type="checkbox"/> Personal de atención	02	2Hrs	4	S/. 10	<b>S/. 160.00</b>						<b>S/. 880.00</b>
Materiales																																																																																					
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																		
Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40																																																																																		
Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60																																																																																		
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40																																																																																		
Folder manila A4	2 Paquete	S/. 4.60	S/. 9.20																																																																																		
			<b>S/. 60.60</b>																																																																																		
Cofeebreak																																																																																					
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																		
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00																																																																																		
Galletas Soda V	2 Paquetes	S/. 2.30	S/. 4.60																																																																																		
			<b>S/. 16.60</b>																																																																																		
Honorarios																																																																																					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																																																
<input type="checkbox"/> Centro de capacitación empresarial	03	2hrs	4	S/. 200	<b>S/. 600.00</b>																																																																																
<input type="checkbox"/> Asistente	01	2Hrs	4	S/. 15	<b>S/. 120.00</b>																																																																																
<input type="checkbox"/> Personal de atención	02	2Hrs	4	S/. 10	<b>S/. 160.00</b>																																																																																
					<b>S/. 880.00</b>																																																																																
<b>○ Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de aprendizaje, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener un mayor conocimiento y desarrollo de las habilidades de los colaboradores																																																																																				

Fuente: Elaborado por el Autor.



<b>MARKETING</b>																																																																			
<input type="radio"/> <b>Objetivo</b>	Implementar una política de diversificación de nuevos productos para orientar el nivel de marketing en las MYPES.																																																																		
<input type="radio"/> <b>Responsable</b>	Gerente																																																																		
<input type="radio"/> <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca determinar el nivel de marketing en las MYPES en relación a obtener mayores ventas y obtener una mejor participación en el mercado.																																																																		
<input type="radio"/> <b>Actividades</b>	Se realizara una política de diversificación de productos en relación a generar un incremento considerable de las ventas y obtener mayores clientes.																																																																		
<input type="radio"/> <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																		
<input type="radio"/> <b>Indicadores</b>	- Orientación hacia las ventas. - Oportunidad de mercado. - Segmento objetivo.																																																																		
<input type="radio"/> <b>Tiempo</b>	Se realizara en los meses de Marzo del 2018 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 8 Hrs.																																																																		
<input type="radio"/> <b>Costo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>1 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 12.20</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 8.60</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 18.40</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>1 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 43.80</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>1 Paquetes</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 6.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>1 Paquetes</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 2.30</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 8.30</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Honorarios</th> </tr> <tr> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">Sesiones</th> <th style="width: 10%;">Costo unitario</th> <th style="width: 10%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gerente</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 25.00</td> <td><b>S/. 200.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 252.10</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	1 Millares	S/. 12.20	S/. 12.20	Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40	Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60				<b>S/. 43.80</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	1 Paquetes	S/. 6.00	S/. 6.00	Galletas Soda V	1 Paquetes	S/. 2.30	S/. 2.30				<b>S/. 8.30</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	4	S/. 25.00	<b>S/. 200.00</b>
Materiales																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Hojas Dina A4	1 Millares	S/. 12.20	S/. 12.20																																																																
Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60																																																																
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40																																																																
Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60																																																																
			<b>S/. 43.80</b>																																																																
Cofeebreak																																																																			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	1 Paquetes	S/. 6.00	S/. 6.00																																																																
Galletas Soda V	1 Paquetes	S/. 2.30	S/. 2.30																																																																
			<b>S/. 8.30</b>																																																																
Honorarios																																																																			
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																														
<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	4	S/. 25.00	<b>S/. 200.00</b>																																																														
<input type="radio"/> <b>Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de marketing, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener una mayor segmentación del mercado objetivo, logrando generar un incremento en los ingresos.																																																																		

Fuente: Elaborado por el Autor.

**CALIDAD DE SERVICIO**

<input type="radio"/> <b>Objetivo</b>	Realizar una mejora en el servicio de atención para orientar el nivel de calidad de servicio en las MYPES																																																																														
<input type="radio"/> <b>Responsable</b>	Gerente																																																																														
<input type="radio"/> <b>Descripción</b>	Mediante este objetivo se busca determinar el nivel de calidad percibida en las MYPES en relación a reducir las quejas, mejorar la capacidad de respuesta y brindar seguridad.																																																																														
<input type="radio"/> <b>Actividades</b>	Se realizara una mejora en el servicio de atención en relación a brindar un servicio de calidad que permita dar la seguridad y confianza a los clientes.																																																																														
<input type="radio"/> <b>Recursos</b>	- Recursos humanos. - Recursos materiales y bienes.																																																																														
<input type="radio"/> <b>Indicadores</b>	- Confiabilidad de producto - Capacidad de respuesta - Seguridad del cliente																																																																														
<input type="radio"/> <b>Tiempo</b>	Se realizara en los meses de Febrero del 2018 que corresponderán 04 sesiones, cada sesión está conformada por 2 Hrs., dando un total de 8 Hrs.																																																																														
<input type="radio"/> <b>Costo</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>2 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 24.40</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 8.60</td> <td>S/. 8.60</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 18.40</td> <td>S/. 18.40</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>1 Paquete</td> <td>S/. 4.60</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td><b>S/. 56.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Durazno 145 ML.</td> <td>2 Paquetes</td> <td>S/. 6.00</td> <td>S/. 12.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda V</td> <td>2 Paquetes</td> <td>S/. 2.30</td> <td>S/. 4.60</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td><b>S/. 16.60</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Honorarios</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Horas</th> <th>Sesiones</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Asistente</td> <td>01</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 15.00</td> <td><b>S/. 120.00</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Personal de atención</td> <td>02</td> <td>2Hrs</td> <td>4</td> <td>S/. 10.00</td> <td><b>S/. 160.00</b></td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td><b>S/. 280.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Inversión total de <b>S/. 280.00</b></p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40	Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40	Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60				<b>S/. 56.00</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00	Galletas Soda V	2 Paquetes	S/. 2.30	S/. 4.60				<b>S/. 16.60</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	<input type="checkbox"/> Asistente	01	2Hrs	4	S/. 15.00	<b>S/. 120.00</b>	<input type="checkbox"/> Personal de atención	02	2Hrs	4	S/. 10.00	<b>S/. 160.00</b>						<b>S/. 280.00</b>
Materiales																																																																															
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																												
Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40																																																																												
Lapiceros Faber Castell	1 Docena	S/. 8.60	S/. 8.60																																																																												
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 18.40	S/. 18.40																																																																												
Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.60	S/. 4.60																																																																												
			<b>S/. 56.00</b>																																																																												
Cofeebreak																																																																															
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																												
Néctar Pulp Durazno 145 ML.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00																																																																												
Galletas Soda V	2 Paquetes	S/. 2.30	S/. 4.60																																																																												
			<b>S/. 16.60</b>																																																																												
Honorarios																																																																															
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																																										
<input type="checkbox"/> Asistente	01	2Hrs	4	S/. 15.00	<b>S/. 120.00</b>																																																																										
<input type="checkbox"/> Personal de atención	02	2Hrs	4	S/. 10.00	<b>S/. 160.00</b>																																																																										
					<b>S/. 280.00</b>																																																																										
<input type="radio"/> <b>Viabilidad</b>	Implementar la estrategia para incrementar el nivel de calidad percibida, así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para las MYPES, además de implementar esta estrategia, se lograra obtener una mayor confianza y seguridad por parte de los clientes mediante la compra de los productos que se les brinda.																																																																														

Fuente: Elaborado por el Autor.

**3.1 Presupuesto**

<b>PRESUPUESTO AÑO 2018</b>		
Programas de Planeación administrativa	S/.	232.80
Programas de Organización administrativa	S/.	872.60
Programas de Dirección administrativa	S/.	1,599.90
Programas de Control administrativo	S/.	297.70
Programa de Gestión financiera	S/.	409.40
Programas de Aprendizaje	S/.	957.20
Programas de Marketing	S/.	252.10
Programas de calidad en el servicio	S/.	280.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/.</b>	<b>4,901.70</b>

PLAN DE MEJORA

ACTIVIDAD		PROPUESTA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL																											
OBJETIVOS GENERAL		OBJETIVOS ESPECÍFICOS																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer las estrategias para orientar los procesos administrativos y gestión financiera, permitiendo alcanzar los niveles adecuados en relación a la planeación, organización, dirección, gestión financiera, aprendizaje, marketing y calidad de servicio.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diseñar los objetivos y estrategias comerciales que permitan orientar el nivel de planeación administrativa.</li> <li>❖ Realizar una capacitación a los colaboradores que permita orientar el nivel de organización administrativa.</li> <li>❖ Realizar una capacitación a los socios que permita orientar el nivel de dirección administrativo.</li> <li>❖ Implementar un sistema de control que permita orientar el nivel de control administrativo.</li> <li>❖ Realizar alianzas con entidades financieras que permita orientar el nivel de gestión financiera.</li> <li>❖ Realizar planes de carrera que permita orientar el nivel de aprendizaje.</li> <li>❖ Implementar una política de diversificación de nuevos productos para orientar el nivel de marketing.</li> <li>❖ Realizar una mejora en el servicio de atención que permita orientar el nivel de calidad del servicio.</li> </ul>																											
PROGRAMAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES O TÁCTICAS	CRONOGRAMA 2018																								RESPONSABLE	COSTO	
			Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Planeación administrativa	Diseñar objetivos y estrategias comerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de los objetivos comerciales.</li> <li>▪ Cumplimiento de las estrategias comerciales.</li> </ul>																									Gerente (Propietario)	S/. 232.80	
Organización administrativa	Realizar una capacitación a los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de manejo de los recursos humanos.</li> <li>▪ Nivel de cumplimiento de las funciones.</li> <li>▪ Nivel de recursos materiales.</li> </ul>																									Gerente (Propietario)	S/. 872.60	
Dirección administrativa	Realizar una capacitación a los socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo presupuestal.</li> <li>▪ Nivel de liderazgo.</li> </ul>																									Presidente de la Junta Directiva	S/. 1,599.90	



## V. Conclusiones

1. La planificación administrativa, muestra un nivel deficiente, concluyendo que en su mayoría las MYPES no cuentan con objetivos y estrategias comerciales que permitan la planificación adecuada de sus actividades de manera progresiva.
2. La organización administrativa, muestra un nivel deficiente, concluyendo en su mayoría las MYPES en algunas ocasiones se utiliza o suministra eficazmente los recursos materiales físicos y además no cuenta con una organización formalmente adecuada.
3. La dirección administrativa, muestra un nivel regular, concluyendo que en su mayoría las MYPES regularmente en dirección al negocio pero pocas veces toma decisiones adecuadas y asimismo en pocas ocasiones se le comunica los colaboradores.
4. El control administrativo, muestra un nivel deficiente, concluyendo que en su mayoría las MYPES pocas veces dispone de documentos de control enfocados a la parte administrativa, contable y de calidad de los diferentes productos que se adquieren y venden continuamente.
5. La gestión empresarial, mostró nivel regular, concluyendo que en su mayoría las MYPES locales se realizaron adecuada gestión financiera, los colaboradores presentan una falta de nivel de aprendizaje y capacitación, así mismo la escasa aplicación del marketing y la calidad en los servicios enfocados en la atención personalizada a los clientes.
6. En general se concluye que la propuesta de un plan de los procesos administrativos y gestión empresarial permitirá notablemente orientar el nivel de planeación, organización, dirección y control, incrementando de esta forma la gestión empresarial de las MYPES en el mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.

## VI. Recomendaciones

1. Se recomienda al gerente de cada MYPE, orientar el nivel de planificación organizacional a través del diseño e implementación de los objetivos y estrategias comerciales, que permita tener una visión futura sobre lo que se desea alcanzar en relación a las actividades comerciales.
2. Se recomienda al gerente de cada MYPE, orientar el nivel de organización administrativa a través de una capacitación a los colaboradores que permita cumplir con el manejo de los recursos físicos y/o materiales de manera adecuada en función a los lineamientos del negocio.
3. Se recomienda al Presidente de la Junta Directiva, orientar los niveles de dirección a través de una capacitación a los gerentes o socios de todas las MYPES, que permita estos manejar adecuadamente sus presupuestos, mantener un nivel de liderazgo adecuado y mantener un nivel comunicativo eficiente.
4. Se recomienda al gerente en cada MYPE, orientar el nivel de control a través de la implementación de un sistema de control documentario que permita cumplir con el adecuado ordenamiento de los documentos administrativos, contables y de calidad de los diferentes productos.
5. Se recomienda al gerente de cada MYPE, orientar el nivel de gestión empresarial, mediante la implementación de alianzas con entidades financiera, planes de carrera, políticas de diversificación de nuevos productos y mejora en los servicios de atención que permita obtener una mayor rentabilidad económica.
6. En general se recomienda a cada MYPE cumplir con el plan de los procesos administrativos y de gestión empresarial que permita orientar los aspectos deficientes y principalmente satisfacer las expectativas de los diferentes clientes del mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.

## VII. Referencias

- Gestión. (16 de 01 de 2017). El cambiante panorama de la economía mundial. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/dialogo-a-fondo/2017/01/el-cambiante-panorama-de-la-economia-mundial-actualizacion-de-perspectivas-de-la-economia-mundial.html>
- Gobierno Regional de Piura. (08 de 06 de 2015). RPP noticias. Obtenido de <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=943&per=2015>
- INEI. (26 de Setiembre de 2016). Diario Gestión. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/inei-estos-son-cuatro-problemas-que-limitan-crecimiento-empresas-2170970>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (15 de Octubre de 2016). Economía registra en agosto el mayor crecimiento de los últimos seis meses, superando las expectativas de los analistas. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/comunicados-y-notas-de-prensa/100-notas-de-prensa-y-comunicados/5026-economia-registra-en-agosto-el-mayor-crecimiento-de-los-ultimos-seis-meses-superando-las-expectativas-de-los-analistas>
- Bernal C. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. 1era edición Pearson educación. México.
- Bustos Farias, Eduardo (2003). Proceso Administrativo. 1era edic. México Recuperado: <http://librosolucionarios.net/proceso-administrativo-eduardo-bustos-farias/>
- Carrasco Díaz S. (2009) Metodología de la investigación científica. 2da edición Editorial San Marcos Lima
- Castellanos Hernández, Edna (2011) “Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el mundo S.C de R.L.”; Universidad Tecnológica de la Mixteca de Oaxaca, México. Recuperado. [http://biblioteca.utm.mx/resultados2\\_se.php?folio=11488&rconsulta=datos&cadenal=m%E1s&pos=256&viene=1](http://biblioteca.utm.mx/resultados2_se.php?folio=11488&rconsulta=datos&cadenal=m%E1s&pos=256&viene=1)
- Cortijo y Sánchez (2013) “El presupuesto y la mejora en la gestión empresarial de la empresa red car Perú S.A.C. en la ciudad de Trujillo durante el periodo



- 2012-2013". Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Contador.  
Recuperado de [repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/125](http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/125)
- Gonzales, Jasmine (2014) Gestión Empresarial y Competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria" Tesis. [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales\\_lj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf)
- Hernández. Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. 5ta edición, Edit. Mc Graw-Hill, México
- Jacques, Cisneros y mejía (2011). Administración de Pymes. Emprender, dirigir, y desarrollar empresas. Primera edición. Edit. Pearson Educación.
- López (2013) Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A, ubicada el cantón el triunfo, provincia de Guayas. (Tesis para obtención del título de ingeniera en contaduría pública y auditoría) Guayas – Ecuador recuperado de [repositorio.unemi.edu.ec/.../Tesis%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMI](http://repositorio.unemi.edu.ec/.../Tesis%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMI)
- Louffat Enrique (2012). Administración: fundamentos del proceso administrativo. 3era. Edic. Cengage Learning. Buenos Aires. Argentina
- Milla (2016) "La globalización en la gestión de las pequeñas y medianas empresas (pymes) de confecciones en San Juan de Lurigancho, periodo 2011 – 2012". Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Doctor. Recuperado de [repositorio.sisbib.unmsm.edu.pe](http://repositorio.sisbib.unmsm.edu.pe).
- Ministerio del trabajo y empleo. Recuperado de: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=834&tip=9>.
- Pardo y Rojas (2012) "Factores que limitan el crecimiento y la apertura comercial de las Mipymes en un contexto globalizado: Un estudio aplicado al municipio de San Luis Potosí". Universidad Autónoma de San Luis Potosí – México. Recuperado: [docplayer.es/12166530-Universidad-autonoma-de-san-luis-potosi-facultad-de-econo...](http://docplayer.es/12166530-Universidad-autonoma-de-san-luis-potosi-facultad-de-econo...)
- SUNAT. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/indicestajas/uit.html>

# **ANEXO**

## Anexo 1.A: Cuestionario a los socios de las MYPES



### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Sr. (a) socio comerciante reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información necesaria la cual nos ayudará a evaluar y dar un mejor enfoque a las MYPES y además aportar al desarrollo de esta investigación que lleva por título "Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017". Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda marcando con una (X). Se le agradece su colaboración.

DIMENSIONES		Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
01	¿La MYPE que Ud. Dirige tiene objetivos comerciales?					
02	¿La MYPE que Ud. dirige tiene estrategias comerciales para mejorar su gestión?					
03	¿Ud. Planifica el desarrollo de su negocio?					
04	¿Considera que es necesario trabajar con un presupuesto establecido?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	¿Cuenta con personal suficiente para el desarrollo de sus actividades?					
06	¿Cuenta su negocio con una organización formal?					
7	¿Utilizan de manera eficiente y eficaz los recursos materiales de la MYPE?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
8	¿La dirección del negocio la dirige Ud. personalmente o la delega?					
9	¿Las decisiones que toma el jefe son comunicadas a los colaboradores?					
<b>CONTROL</b>						
10	¿Dispone de documentos para el control de la actividad de la empresa?					
11	¿Ejerce algún tipo de control de calidad en la adquisición de sus productos?					
12	¿Tiene en orden su documentación contable?					
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>						
13	¿Utiliza alguna entidad financiera para el servicio de financiamiento en su MYPE?					
14	¿Ud. Trabaja con los créditos de proveedores?					
15	¿Ud. evalúa la rentabilidad de su negocio?					
<b>APRENDIZAJE</b>						
16	¿El gobierno propicia la capacitación de las MYPES?					
17	¿Ud. Capacita a sus colaboradores para mejorar el desarrollo de su negocio?					
<b>MARKETING</b>						
18	¿Existe estacionalidad en la demanda de sus productos?					

19	¿Considera que es importante diversificar el rubro del negocio?					
20	¿Ud. tiene claro a qué rubro de negocio se está orientando?					
<b>SERVICIOS</b>						
21	¿Los productos que Ud. comercializa cuenta con toda la documentación establecida por la legislación?					
22	¿Se encuentra capacitados su personal para solucionar un problema con un cliente?					
23	¿Brinda seguridad a los clientes a la hora de brindarle el producto?					

**DATOS GENERALES**

1. Sexo: M:\_\_\_ F:\_\_\_
2. Edad      30 -35          36 – 40          41 – 45          46 – 50          51 a mas
3. Grado de instrucción: Post grado \_\_\_ Superior Universitario \_\_\_ Técnico \_\_\_ Secundaria \_\_\_
4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750      s/. 750 – 1800      s/1800 - 3500      s/.3500 a más
5. Tiempo laborando: Menos de 01 años \_\_\_ Entre 01 a 02 años \_\_\_ Más de 02 años \_\_\_

## Anexo 1.B: Entrevista al Presidente de la Junta Directiva



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado Sr., reciban un cordial saludo; las siguientes interrogantes de carácter confidencial, está destinada para recabar la información necesaria que servirá de soporte a la investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, le invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas de las interrogantes planteadas. Agradeciendo anticipadamente su valiosa participación

1. ¿Considera que las Mypes que conforma el Mercado Santa Rosa, cuenta con objetivos bien establecidos? Explique.
2. ¿Las Mypes que conforma el Mercado Santa Rosa cuenta con estrategias comerciales?
3. ¿Los socios que conforman la Junta Directiva planifican la gestión de sus operaciones comerciales?
4. Ud. ¿Considera que la mayoría de las Mypes del Mercado Santa Rosa trabaja con su propio presupuesto? ¿Por qué?
5. ¿Considera que el personal de las Mypes del Mercado Santa Rosa son suficientes en la atención de los diferentes clientes?
6. Ud. ¿considera que las Mypes del Mercado Santa Rosa cuentan con una organización eficiente? Explique.
7. Ud. ¿Considera que los recursos materiales que las Mypes del Mercado Santa Rosa cuentan, son utilizados eficientemente?
8. Ud. ¿Considera que la mayoría de las Mypes del Mercado Santa Rosa mantiene un liderazgo adecuado en relación al personal?
9. ¿Existe una comunicación efectiva por parte de los socios de las Mypes del Mercado Santa Rosa respecto a su personal? Explique.
10. ¿Considera que la mayoría de las Mypes del Mercado Santa Rosa dispone de hojas de control de sus actividades?
11. ¿Existe control en los estándares de calidad de las Mypes del Mercado Santa Rosa a la hora de adquirir algún producto, para posteriormente su venta?
12. Ud. ¿Considera que las Mypes del Mercado Santa Rosa mantienen un orden total en la documentación tributaria y contable?
13. Ud. ¿Considera que las Mypes del Mercado Santa Rosa realizan financiamiento con las entidades bancarias para el desarrollo productivo del negocio?
14. ¿Considera que en su mayoría las Mypes del Mercado Santa Rosa tiene la facilidad de utilizar los créditos con sus proveedores?
15. Ud. ¿Considera que en las Mypes del Mercado Santa Rosa, se evalúa la rentabilidad en cada periodo anual? Explique.
16. ¿Considera que el estado ha realizado capacitaciones a las Mypes del Mercado Santa Rosa en relación al desarrollo adecuado de su operatividad?
17. ¿Existe una política de capacitación en las Mypes del Mercado Santa Rosa en relación a mejorar la productividad del recurso humano?
18. Ud. ¿Considera que existe estacionalidad de la demanda de los diversos productos adquiridos?
19. ¿Cuáles son las oportunidades que las Mypes del Mercado Santa Rosa deben aprovechar entorno a la ciudad de Paíta?
20. Ud. ¿Considera que cada socio o propietario en las Mypes del Mercado Santa Rosa tiene un conocimiento claro del rubro del negocio al cual está ofreciendo sus productos?
21. ¿Existe una formalidad documentaria de los diferentes productos que oferta las Mypes del Mercado Santa Rosa?
22. Ud. ¿Considera que en su mayoría las Mypes del Mercado Santa Rosa mantiene un nivel de respuesta eficiente de atención de los diferentes clientes?
23. ¿Existe un clima de seguridad por parte de los clientes en relación a la compra de productos en las Mypes del Mercado Santa Rosa?

## Anexo 2.A: Características generales de los socios comerciantes de las Mypes Santa Rosa de Paita

**Tabla 14. Características generales de los socios comerciantes de las MYPES Santa Rosa de Paita**

		N°	%
Sexo	Masculino	68	62,39%
	Femenino	41	37,61%
Edad	44 - 50	59	54,13%
	51 a mas	50	45,87%
Grado de instrucción	Primaria	49	44,95%
	Secundaria	60	55,05%
Perfil de formalidad	Mype Formal	79	72,00%
	Mype Informal	30	28,00%
Volumen de venta	S/.750 - 1800	21	19,27%
	S/.1800 - 3500	19	17,43%
	S/.3500 a más	69	63,30%
Tiempo laborando	Menos de 01 año	7	6,42%
	entre 01 a 02 años	9	8,26%
	Más de 02 años	93	85,32%
N° de socios		109	100,00%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados dejan en claro que los socios comerciantes, tienen mayormente edades de 44 – 50 años, que representa 54,13% y el resto representa 45,87% que comprende las edades de 51 a más años, además está compuesto mayormente por barones que representa 62,39% y el resto representa 37,61% que comprende el sexo femenino. El estudio también deja en claro que la mayoría de los socios tienen un grado de instrucción de secundaria, que representa 55,05% y el resto representa 44,95% que poseen un grado de instrucción de primaria, por su parte el perfil de formalidad está representado por mypes formales un 72% e informal un 28%, así mismo la mayoría genera un volumen de ventas de S/. 3,500.00 a más, que representa 63,30% y el resto representa 19,27% y 17,43% que generan ventas de S/. 750.00 a S/. 3,500.00, por último la mayoría viene laborando más de 02 años, que representa el 85,32% y el resto representa 8,26% y 6,42% que vienen laboran entre 1 a 2 años.

## **Anexo 2.B: Análisis del cumplimiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial**

### **Análisis del cumplimiento de los procesos administrativos**

El estudio de la variable procesos administrativos, incluye aspectos relacionados con la planificación, organización, dirección y control, como se muestra en la siguiente tabla 2 y Anexo 5

**Tabla 15. Percepción media de los socios comerciantes de las MYPES Santa Rosa de la ciudad de Paita respecto a los procesos administrativos**

Aspectos	N	Media	Desviación estándar
Planificación	109	2,58	1,189
Organización	109	2,50	1,015
Dirección	109	2,78	1,158
Control	109	2,68	1,178
Procesos administrativo	109	2,69	1,168

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados en cuanto a los procesos administrativos, los promedios cercanos a 3, indican que los socios comerciantes en su mayoría no mantienen una adecuada planificación, en relación a los objetivos y estrategias, así mismo la organización que presenta algunas deficiencia relacionados específicamente con los recursos humanos y materiales, además que la dirección no es muy favorable respecto al tipo de liderazgo y la comunicación irregular que presenta, por último el control es inadecuado en relación a los procesos de documentos administrativos, en general existe muchas dificultades en el desarrollo administrativo de las Mypes, según se desprende del promedio cercano a los 3 puntos.

### **Análisis del cumplimiento de la gestión empresarial**

El estudio de la variable de gestión empresarial incluye aspectos relacionados con la gestión financiera, aprendizaje, marketing y calidad de servicio, como se muestra en la siguiente tabla 3 y Anexo 5

**Tabla 16. Percepción media de los socios comerciantes de las MYPES Santa Rosa de la ciudad de Paita respecto a la gestión empresarial**

Aspectos	N	Media	Desviación estándar
Gestión Financiera	109	2,58	1,189
Aprendizaje	109	2,50	1,015
Marketing	109	2,78	1,158
Calidad de servicio	109	2,68	1,178
Gestión empresarial	109	2,69	1,168

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios.

Los resultados en cuanto a la gestión empresarial, los promedios cercanos a 3, indica que los socios comerciantes en su mayoría no mantienen una adecuada gestión financiera, en relación a las fuentes de financiamiento y resultados financieros, así mismo en el aprendizaje en relación a las capacitaciones que muchas veces son deficientes, además del marketing respecto a las ventas y segmento que se refleja en el bajo desarrollo del mercado, por último la calidad de servicio no es tan adecuada, en relación a la capacidad de respuesta que no evidencia eficientemente, en general existen muchas dificultades que se releja consistentemente en la valoración de gestión en las Mypes, según se desprende del promedio cercano a los 3 puntos.



**Anexo 2.C: Media, Desviación estándar de los socios de las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa**

**Tabla 17. Media, Desviación estándar de los socios de las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa.**

<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>N°</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
<b>❖ PLANIFICACIÓN</b>			
1. ¿La MYPE que Ud. Dirige tiene objetivos comerciales?	109	1,88	1,034
2. ¿La MYPE que Ud. dirige tiene estrategias comerciales para mejorar su gestión?	109	1,78	,966
3. ¿Ud. Planifica el desarrollo de su negocio?	109	2,68	1,178
4. ¿Considera que es necesario trabajar con un presupuesto establecido?	109	3,08	1,299
<b>❖ ORGANIZACIÓN</b>			
5. ¿Cuenta con personal suficiente para el desarrollo de sus actividades?	109	3,08	1,299
6. ¿Cuenta su negocio con una organización formal?	109	2,01	1,005
7. ¿Utilizan de manera eficiente y eficaz los recursos materiales de la MYPE?	109	2,41	1,020
<b>❖ DIRECCIÓN</b>			
8. ¿La dirección del negocio la dirige Ud. personalmente o la delega?	109	2,78	1,158
9. ¿Las decisiones que toma el jefe son comunicadas a los colaboradores?	109	2,28	1,001
<b>❖ CONTROL</b>			
10. ¿Dispone de documentos para el control de la actividad de la empresa?	109	2,48	1,191
11. ¿Ejerce algún tipo de control de calidad en la adquisición de sus productos?	109	2,58	1,271
12. ¿Tiene en orden su documentación contable?	109	2,88	1,215
N válido (por lista)	109		

**Fuente:** Encuesta aplicado a los socios de las Mype.

<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>	N°	Media	Desviación estándar
<b>❖ GESTIÓN FINANCIERA</b>			
13. ¿Utiliza alguna entidad financiera para el servicio de financiamiento en su MYPE?	109	2,59	,796
14. ¿Ud. Trabaja con los créditos de proveedores?	109	2,68	1,178
15. ¿Ud. evalúa la rentabilidad de su negocio?	109	2,08	1,038
<b>❖ APRENDIZAJE</b>			
16. ¿El gobierno propicia la capacitación de las MYPES?	109	2,88	1,215
17. ¿Ud. Capacita a sus colaboradores para mejorar el desarrollo de su negocio?	109	2,68	1,178
<b>❖ MARKETING</b>			
18. ¿Existe estacionalidad en la demanda de sus productos?	109	3,08	1,038
19. ¿Considera que es importante diversificar el rubro del negocio?	109	2,78	1,158
20. ¿Ud. tiene claro a qué rubro de negocio se está orientando?	109	3,18	1,164
<b>❖ SERVICIOS</b>			
21. ¿Los productos que Ud. comercializa cuenta con toda la documentación establecida por la legislación?	109	3,08	1,299
22. ¿Se encuentra capacitados su personal para solucionar un problema con un cliente?	109	3,08	1,038
23. ¿Brinda seguridad a los clientes a la hora de brindarle el producto?	109	3,08	1,299
N válido (por lista)	109		

Fuente: Encuesta aplicado a los socios de las Mype.

## Anexo 2.D: Informe de cuestionario

### **INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS SOCIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PAITA**

❖ **ENCUESTADOR:** Huamán Acha, David Joel

❖ **FECHA DE APLICACIÓN:** 19/04/2016

❖ **HORA DE INICIO Y TERMINO:** 9:30 am a 7:00 pm

■ **La planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paíta, 2017.**

La planificación administrativa es una de las etapas importantes dentro de una empresa, organización o negocio, que consiste en un proceso sistemático donde se establecen planes u objetivos con el propósito de alcanzarlos. En el estudio se evidencia que el negocio comercial muestra claramente un nivel deficiente o bajo de la aplicación de la planeación, lo que conduce a demostrar un inadecuado cumplimiento con los procesos administrativos con los aspectos relacionados con los objetivos y estrategias comerciales, entre otros, puesto que afectan directamente al bienes de la empresa, debido que la falta de estos procesos, la empresa no obtendrá buenos resultados a corto y largo plazo.

■ **La organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paíta, 2017.**

La organización administrativa es una de las etapas importantes dentro de una empresa, organización o negocio, que consiste básicamente al logro de metas y objetivos en función de los recursos del talento humano y materiales de manera productiva. En el estudio se evidencia que el negocio comercial muestra claramente un nivel deficiente o bajo de la aplicación de la organización, lo que conduce a demostrar un inadecuado cumplimiento con los

procesos administrativos con los aspectos relacionados a los recursos humanos y tangibles, entre otros, puesto que son factores que debilitan el desarrollo y bienestar del negocio.

■ **La realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, Paíta – 2017.**

.La dirección administrativa es la tercera etapa importante dentro de una empresa, organización o negocio que consiste principalmente a planificar, organizar, dirigir y controlar actividades que conlleven a buen funcionamiento empresarial. En el estudio se evidencia que el negocio comercial muestra claramente un nivel regular o medio de la aplicación de la dirección, lo que conduce a demostrar algunas dificultades en cumplimiento con los procesos administrativos con los aspectos relacionados principalmente a que se debe delegar autoridad algunos colaboradores productivos y se comunique efectivamente hechos relacionados con el negocio.

■ **El control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, Paíta, 2017.**

El control es la cuarta etapa más importante dentro de una empresa, organización o negocio que consiste fundamentalmente en garantizar las operaciones u actividades con lo planificado mediante la evaluación de los resultados finales. En el estudios evidencia que el negocio comercial muestra claramente un nivel deficiente o bajo de la aplicación del control, lo que conduce a demostrar un inadecuado cumplimiento con los procesos administrativos con los aspectos relacionados con control diario de las operaciones del negocio, entre otros aspectos, puesto que es uno de los aspectos fundamentalmente para determinar un futuro predecible adecuado, respecto a sus operaciones.

■ **La gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del mercado Santa Rosa, Paita – 2017.**

La gestión empresarial es un aspecto muy importante dentro de una empresa, organización o negocio, que consiste fundamentalmente en buscar la mejora productiva y competitividad con el objetivo primordial de obtener un mayor desarrollo económico mediante los resultados eficientes. En el estudio se evidencia que el negocio comercial muestra claramente un nivel regular o medio de la aplicación de la gestión empresarial, lo que conduce a demostrar y evidenciar algunas debilidades y amenazas que afectan contundentemente a los negocios, puesto que para alcanzar un desarrollo productivo, se tiene que mejorar estos factores deficiente, para poder alcanzar un mayor índice competitivo y rentable.

## Anexo 2.E: Informe de guía de entrevista

### **APLICADA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LAS MYPES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PAITA**

- ❖ **PRESIDENTE:** Nonajulca Huayama, Máximo Alfonso
- ❖ **ENTREVISTADOR:** Huamán Acha, David Joel
- ❖ **FECHA DE APLICACIÓN:** 15/04/2016

El presente método, fue aplicado al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita, con el objetivo de recolectar información necesaria sobre las variables de estudio;

#### **La planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.**

El Presidente de la Junta Directiva manifestó que las Mypes no cuentan con objetivos bien establecidos, mucho menos con estrategias comerciales, así mismo no planifica eficientemente sus operaciones, pero solo algunos trabajan con su propio presupuesto debido a la falta de cultura crediticia para poder adquirir financiamiento de acuerdo a las necesidades de los pequeños negocios con la finalidad de realizar un mejoramiento o desarrollo.

#### **La organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.**

Las Mypes cuenta con el personal suficiente para brindar una atención personalizada y adecuada a los diferentes consumidores, pero a nivel organizativo no existe una estructura formal adecuada, así mismo siempre se trata de que se utilicen los recursos materiales de manera correcta y eficiente respecto a las necesidades diarias que se requieran en incumplimiento al rendimiento de los mismos.

#### **La dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.**

Las Mypes en relación a los propietarios o socios, muchas veces no mantienen un nivel del hidalgo adecuado en relación al personal o

colaboradores bajo su responsabilidad, asimismo éste se manifiesta en la falta de comunicación activa en la toma de decisiones, en ocasiones demuestran ciertas dificultades ocasionados por la falta de diálogo dentro del negocio.

### **El control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.**

Las mypes en su mayoría no disponen de control de sus diferentes actividades que realizan, mucho menos existen estándares de calidad en ahora de adquirir mercaderías o productos para su posterior venta al consumidor final, asimismo se ha evidenciado algunos inconvenientes con entidades tributarias relacionadas por el desorden de documentos contables.

### **La gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.**

Las Mypes por su parte son algunos negocios que se utilizan financiamiento con algunas entidad de bancarias para la implementación o mejoramiento de algunos aspectos de su negocios, en algunas ocasiones y se trabaja con los créditos de los diferentes proveedores sobre todo con los proveedores potenciales , pero se evidencia que la mayoría de los socios no realiza ninguna evaluación en relación a la economía y estabilidad de su negocio, son pocas las veces que se logra capacitar al personal que posee cada negocio, asimismo en su mayoría existe un estacionalidad de la demanda de los productos que se ofrecen en el mercado, las oportunidades que se deben aprovechar son el crecimiento económico, dinamismo en la demanda y política de formalización que son factores que van a contribuir a la economía del negocio, por el contrario muchas veces no tienen claro el rubro donde se están dirigiendo, además si existe un orden documentario en relación a los productos que se ofertan, pero la

mayoría del personal no es tan eficiente a la hora atender los diferentes clientes y  
asimismo éstos presentan un clima de inseguridad .



## Anexo 3.A: Matriz de consistencia

Título	Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición	Instrumentos
Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del Sector Comercial del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017	¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?	Los procesos administrativos permiten mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado santa Rosa.	Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.	Variables	Bustos (2003) define el proceso administrativo como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración y forman parte de un proceso integral (p.1)	Planificación	La investigación operacionalmente se medirá a través de los objetivos y estrategias comerciales, planes operativos y manejo presupuestal mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa.	- Objetivos comerciales - Estrategias comerciales - Planes operativos - Manejo presupuestal	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Organización	La investigación operacionalmente se medirá a través de los recursos humanos, materiales y funciones mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa.	- Recurso humano - Funciones - Recurso material	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Dirección	La investigación operacionalmente se medirá a través del liderazgo y comunicación mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa.	- Liderazgo - Comunicación	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Control	La investigación operacionalmente se medirá a través de la documentos administrativos, procesos operativos y resultados comerciales mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa.	- Documentos administrativos - Procesos operativos - Resultados comerciales	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
Título	Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición	Instrumentos

Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del Sector Comercial del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017	¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?	Los procesos administrativos permiten mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado santa Rosa.	Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.	V1: Gestión empresarial	Jacques, Cisneros y Mejia (2011) mención que es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, se buscara mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio.	Gestión Financiera	La investigación operacionalmente se medirá a través de las fuentes de financiamiento, créditos a empleados y resultados financieros mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al presidente de la junta directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita.	- Fuentes de financiamiento - Créditos empleados - Resultados financieros	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Aprendizaje	La investigación operacionalmente se medirá a través de la necesidad de capacitación y capacitación actual de los trabajadores mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa.	- Necesidad de capacitación - Capacitación actual de los trabajadores	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Marketing	La investigación operacionalmente se medirá a través de la Orientación hacia las ventas, oportunidad de mercado y segmento objetivo mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa	- Orientación hacia las ventas - Oportunidad de mercado - Segmento objetivo	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Calidad de servicio	La investigación operacionalmente se medirá a través de la confiabilidad del producto, capacidad de respuesta y seguridad del cliente mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario aplicado a los socios y una guía de entrevista al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa.	- Confiabilidad de producto - Capacidad de respuesta - Seguridad del cliente	Ordinal	- Cuestionario - Guía de entrevista

<b>Pregunta Específico 01</b>	<b>Objetivos Específicos 01</b>	<b>Hipótesis 01</b>
¿Cuál es la realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa - Paita, 2017?	La realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente.	Identificar la realidad de la planeación administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.
<b>Pregunta Específico 02</b>	<b>Objetivos Específicos 02</b>	<b>Hipótesis 02</b>
¿Cómo es la realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017	La realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente.	Determinar la realidad de la organización administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.
<b>Pregunta Específico 03</b>	<b>Objetivos Específicos 03</b>	<b>Hipótesis 03</b>
¿Cuál es la realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017	La realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es regular.	Indicar la realidad de la dirección administrativa en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.
<b>Pregunta Específico 04</b>	<b>Objetivos Específicos 04</b>	<b>Hipótesis 04</b>
¿Cómo es la realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?	La realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa, es deficiente.	Determinar la realidad del control administrativo en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.
<b>Pregunta Específico 05</b>	<b>Objetivos Específicos 05</b>	<b>Hipótesis 05</b>
¿Cuál es la situación de la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?	La situación de la gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del mercado Santa Rosa, es regular.	Analizar la situación de la gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.
<b>Pregunta Específico 06</b>	<b>Objetivos Específicos 06</b>	<b>Hipótesis 06</b>
¿De qué manera una propuesta de procesos administrativos permitirá mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.	Una propuesta de procesos administrativos permite mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa.	Realizar una propuesta de procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las MYPES del sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.

## Anexo 4.A: Matriz de instrumentos

### Cuestionario aplicado a los socios de las MYPES del Mercado Santa Rosa

Titulo	Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Variables	Indicadores		Instrumentos	N° de ítems	Instrumentos					
Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del Sector Comercial del Mercado Santa Rosa - Paita, 2017.	¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa - Paita, 2017?	Los procesos administrativos permiten mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa.	Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa - Paita, 2017.	X1: administrativo	X1.1	- Objetivos comerciales	Encuesta/ Cuestionario	1	P1: ¿La MYPE que Ud. Dirige tiene objetivos comerciales?					
					X1.2	- Estrategias comerciales		1	P2: ¿La MYPE que Ud. dirige tiene estrategias comerciales para mejorar su gestión?					
					X1.3	- Planes operativos		1	P3: ¿Ud. Planifica el desarrollo de su negocio?					
					X1.4	- Manejo presupuestal		1	P4: ¿Considera que es necesario trabajar con un presupuesto establecido?					
									X1: financiero	X1.5	Recurso humano	Encuesta/ Cuestionario	1	P5: ¿Cuenta con personal suficiente para el desarrollo de sus actividades?
								X1.6		- Funciones	1		P6: ¿Cuenta su negocio con una organización formal?	
								X1.7		- Recurso material	1		P7: ¿Utilizan de manera eficiente y eficaz los recursos materiales de la MYPE?	
								X1.8			Encuesta/ Cuestionario	1	P8: ¿La dirección del negocio la dirige Ud. personalmente o la delega?	
								X1.9		- Comunicación		1	P9: ¿Las decisiones que toma el jefe son comunicadas a los colaboradores?	
								X1.10		- Documentos administrativos	Encuesta/ Cuestionario	1	P10: ¿Dispone de documentos para el control de la actividad de la empresa?	
								X1.11		- Procesos operativos		1	P11: ¿Ejerce algún tipo de control de calidad en la adquisición de sus productos?	
								X1.12		- Resultados comerciales		1	P12: ¿Tiene en orden su documentación contable?	
Titulo	Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Variables	Indicadores		Instrumentos	N° de ítems	Instrumentos					

<p>Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del Sector Comercial del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017.</p>	<p>¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?</p>	<p>Los procesos administrativos permiten mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado santa Rosa.</p>	<p>Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.</p>	<p>Y1: Gestión empresarial</p>	Y1.1	- Fuentes de financiamiento	Encuesta/ Cuestionario	1	P13: ¿Utiliza alguna entidad financiera para el servicio de financiamiento en su MYPE?
					Y1.2	- Créditos empleados		1	P14: ¿Ud. Trabaja con los créditos de proveedores?
					Y1.3	- Resultados financieros		1	P15: ¿Ud. evalúa la rentabilidad de su negocio?
					Y1.4	- Necesidad de capacitación	Encuesta/ Cuestionario	1	P16: ¿El gobierno propicia la capacitación de las MYPES?
					Y1.5	- Capacitación actual de los trabajadores		1	P17: ¿Ud. Capacita a sus colaboradores para mejorar el desarrollo de su negocio?
					Y1.6	- Orientación hacia las ventas	Encuesta/ Cuestionario	1	P18: ¿Existe estacionalidad en la demanda de sus productos?
					Y1.7	- Oportunidad de mercado		1	P19: ¿Considera que es importante diversificar el rubro del negocio?
					Y1.8	- Segmento objetivo		1	P20: ¿Ud. tiene claro a qué rubro de negocio se está orientando?
					Y1.9	- Confiabilidad de producto	Encuesta/ Cuestionario	1	P21: ¿Los productos que Ud. comercializa cuenta con toda la documentación establecida por la legislación?
					Y1.10	- Capacidad de respuesta		1	P22: ¿Se encuentra capacitados su personal para solucionar un problema con un cliente?
					Y1.11	- Seguridad del cliente		1	P23: ¿Brinda seguridad a los clientes a la hora de brindarle el producto?

### Entrevista aplicado al Presidente de la Junta Directiva de las Mypes del Mercado Santa Rosa

Titulo	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variables	Indicadores	Instrumentos	N° de ítems	Instrumentos	
Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del Sector Comercial del Mercado Santa Rosa – Paita, 2017.	¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017?	Los procesos administrativos permiten mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado santa Rosa.	Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paita, 2017.	X1: Procesos administrativos	X1.1	- Objetivos comerciales	Guía de entrevista/ Entrevista	1	P1: ¿Considera que las Mypes que conforma el Mercado Santa Rosa, cuenta con objetivos bien establecidos? Explique.
					X1.2	- Estrategias comerciales		1	P2: ¿Las Mypes que conforma el Mercado Santa Rosa cuenta con estrategias comerciales?
					X1.3	- Planes operativos		1	P3: ¿Los socios que conforman la Junta Directiva planifican la gestión de sus operaciones comerciales?
					X1.4	- Manejo presupuestal		1	P4: Ud. ¿Considera que la mayoría de las Mypes del Mercado Santa Rosa trabaja con su propio presupuesto? ¿Por qué?
					X1.5	Recurso humano	Guía de entrevista/ Entrevista	1	P5: ¿Considera que el personal de las Mypes del Mercado Santa Rosa son suficientes en la atención de los diferentes clientes?
					X1.6	- Funciones		1	P6: Ud. ¿considera que las Mypes del Mercado Santa Rosa cuentan con una organización eficiente? Explique.
					X1.7	- Recurso material		1	P7: Ud. ¿Considera que los recursos materiales que las Mypes del Mercado Santa Rosa cuentan, son utilizados eficientemente?
					X1.8	- Liderazgo	Guía de entrevista/ Entrevista	1	P8: Ud. ¿Considera que la mayoría de las Mypes del Mercado Santa Rosa mantiene un liderazgo adecuado en relación al personal?
					X1.9	- Comunicación		1	P9: ¿Existe una comunicación efectiva por parte de los socios de las Mypes del Mercado Santa Rosa respecto a su personal? Explique.
					X1.10	- Documentos administrativos	Guía de entrevista/ Entrevista	1	P10: ¿Considera que la mayoría de las Mypes del Mercado Santa Rosa dispone de hojas de control de sus actividades?
					X1.11	- Procesos operativos		1	P11: ¿Existe control en los estándares de calidad de las Mypes del Mercado Santa Rosa a la hora de adquirir algún producto, para posteriormente su venta?
					X1.12	- Resultados comerciales		1	P12: Ud. ¿Considera que las Mypes del Mercado Santa Rosa mantienen un orden total en la documentación tributaria y contable?

Titulo	Problema General	Hipótesis general	Objetivo General	Variables	Indicadores	Instrumentos	N° de ítems	Instrumentos	
Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del Sector Comercial del Mercado Santa Rosa – Paíta, 2017	¿De qué manera los procesos administrativos permitirán mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paíta, 2017?	Los procesos administrativos permiten mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado santa Rosa.	Analizar los procesos administrativos que permitan mejorar la gestión empresarial de las MYPES en el sector comercial del mercado Santa Rosa – Paíta, 2017.	Y1: Gestión empresarial	Y1.1	- Fuentes de financiamiento	Guía de entrevista/ Entrevista	1	P13: Ud. ¿Considera que las Mypes del Mercado Santa Rosa realizan financiamiento con las entidades bancarias para el desarrollo productivo del negocio?
					Y1.2	- Créditos empleados		1	P14: ¿Considera que en su mayoría las Mypes del Mercado Santa Rosa tiene la facilidad de utilizar los créditos con sus proveedores?
					Y1.3	- Resultados financieros		1	P15: Ud. ¿Considera que en las Mypes del Mercado Santa Rosa, se evalúa la rentabilidad en cada periodo anual? Explique.
					Y1.4	- Necesidad de capacitación	Guía de entrevista/	1	P16: ¿Considera que el estado ha realizado capacitaciones a las Mypes del Mercado Santa Rosa en relación al desarrollo adecuado de su operatividad?
					Y1.5	- Capacitación actual de los trabajadores		1	P17: ¿Existe una política de capacitación en las Mypes del Mercado Santa Rosa en relación a mejorar la productividad del recurso humano?
					Y1.6	- Orientación hacia las ventas	Guía de entrevista/	1	P18: Ud. ¿Considera que existe estacionalidad de la demanda de los diversos productos adquiridos?
					Y1.7	- Oportunidad de mercado		1	P19: ¿Cuáles son las oportunidades que las Mypes del Mercado Santa Rosa deben aprovechar entorno a la ciudad de Paíta?
					Y1.8	- Segmento objetivo		1	P20: Ud. ¿Considera que cada socio o propietario en las Mypes del Mercado Santa Rosa tiene un conocimiento claro del rubro del negocio al cual está ofreciendo sus productos?
					Y1.9	- Confiabilidad de producto	Guía de entrevista/ Entrevista	1	P21: ¿Existe una formalidad documentaria de los diferentes productos que oferta las Mypes del Mercado Santa Rosa?
					Y1.10	- Capacidad de respuesta		1	P22: Ud. ¿Considera que en su mayoría las Mypes del Mercado Santa Rosa mantiene un nivel de respuesta eficiente de atención de los diferentes clientes?
					Y1.11	- Seguridad del cliente		1	P23: ¿Existe un clima de seguridad por parte de los clientes en relación a la compra de productos en las Mypes del Mercado Santa Rosa?

## Anexo 5.A: Testimonio

VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE  
NOTARIO DE PIURA



# TESTIMONIO

MODIFICACIÓN TOTAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN  
DENOMINADA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL  
MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR-  
ZONA ALTA PAITA"

OTORGA : DON AUBERTO PALOMINO SALAZAR

FECHA : 22 DE MAYO DE 2006

NUMERO : 2158 FOLIO : 7208 VTA

REGISTRO : 145 TOMO : XV

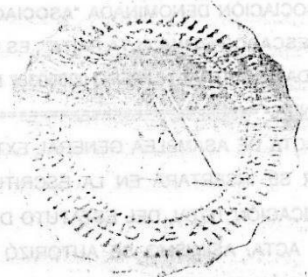
BIENIO : 2006 - 2007

Jr. Callao 428 - Piura Telefax: 305518 - 308406 - 395143  
E-mail: notarioacosta@terra.com.pe



VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE  
NOTARIO DE PIURA

TESTIMONIO



NUMERO : 2158 FOLIO :7208 VUELTA KARDEX : 2566  
REGISTRO : 145 TOMO : XV  
BIENIO : 2006 - 2007

ESCRITURA PUBLICA DE MODIFICACIÓN TOTAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DENOMINADA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA" QUE OTORGA DON AUBERTO PALOMINO SALAZAR.

INTRODUCCION

EN LA CIUDAD DE PIURA, PERÚ, A LOS VEINTIDÓS DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL SIETE; ANTE MI: VICENTE E. ACOSTA IPARRAGUIRRE, NOTARIO ABOGADO DE ESTA PROVINCIA DE PIURA, CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD 17863776, REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES 10178637768 Y LIBRETA MILITAR 1172155614, SUFRAGANTE; COMPARECIO:

DON AUBERTO PALOMINO SALAZAR, PERUANO, MAYOR DE EDAD, CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 03462828, QUIEN DECLARO SER DE ESTADO CIVIL CASADO, DE OCUPACIÓN COMERCIANTE, EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA", INSCRITA EN LA PARTIDA NUMERO 02050387 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS DE PIURA, AUTORIZADO EN ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS DE FECHA 19 DE MAYO DE 2007; SUFRAGANTE E INTELIGENTE EN EL IDIOMA CASTELLANO, CON CAPACIDAD LEGAL, CONOCIMIENTO BASTANTE Y LIBERTAD COMPLETA PARA CONTRATAR, A QUIEN DECLARO HABERLA IDENTIFICADA CON SUS RESPECTIVOS DOCUMENTOS PERSONALES, DE QUE DOY FE, SEGÚN EL EXAMEN REALIZADO CON TAL PROPÓSITO; Y DE CONFORMIDAD CON LA LEY DEL NOTARIADO, ME ENTREGARON UNA MINUTA DEBIDAMENTE SUSCRITA POR ELLOS, PARA QUE SU CONTENIDO LO ELEVE A INSTRUMENTO PUBLICO, LA MISMA QUE BAJO EL NUMERO DOS MIL DOCE CORRE AGREGADA A SU LEGAJO RESPECTIVO, DE QUE DOY FE, Y CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE:

MINUTA

SEÑOR NOTARIO :  
SÍRVASE UD. EXTENDER EN SU REGISTRO DE ESCRITURAS PÚBLICAS, UNA DE MODIFICACIÓN TOTAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DENOMINADA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE JR. CALLAO 428 - PIURA TELEFAX: 305518 - 305406 - 395143

# VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE IV

## NOTARIO DE PIURA

LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA", QUE OTORGA DON AUBERTO PALOMINO SALAZAR, CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD NUMERO 03462828, EN SU CALIDAD DE SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA DE DICHA ASOCIACIÓN; DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:=====

**PRIMERA.-**=====

LA ASOCIACIÓN DENOMINADA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA", ES UNA ASOCIACIÓN CIVIL SIN FINES DE LUCRO, QUE OBRA INSCRITA EN LA PARTIDA REGISTRAL NUMERO 02050387 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS DE PIURA.=====

**SEGUNDA.-**=====

POR ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS DE FECHA 19 DE MAYO DE 2007, CUYO TENOR SE INSERTARÁ EN LA ESCRITURA PÚBLICA QUE ORIGINE LA PRESENTE MINUTA, SE ACORDÓ LA MODIFICACIÓN TOTAL DEL ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN, EN LOS TÉRMINOS QUE CORREN REDACTADOS EN DICHA ACTA. ASIMISMO SE AUTORIZÓ AL SUSCRITO PARA QUE EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN SUSCRIBA LA MINUTA Y ESCRITURA PÚBLICA CORRESPONDIENTES, Y REALICE LOS TRÁMITES PERTINENTES PARA LA INSCRIPCIÓN DEL ACUERDO ADOPTADO EN LOS REGISTROS PÚBLICOS. =====  
AGREGUE UD. SR. NOTARIO LAS DEMÁS CLÁUSULAS DE LEY.=====

PIURA, 22 DE MAYO DE 2007.=====

AUTORIZADA LA MINUTA : GERARDO NOVILLO GONZÁLES – ABOGADO – REG. I.C.A.P. N° 1263. =====

FIRMADO : AUBERTO PALOMINO SALAZAR.=====

### INSERTOS

**1.- VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE, NOTARIO DE PIURA, CERTIFICO QUE HE TENIDO A MI VISTA EL LIBRO DE ACTAS No 04, DE 200 FOLIOS SIMPLES, PERTENECIENTE A: "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA - PAITA", QUE FUE LEGALIZADO CON FECHA 25 DE ENERO DE 2007, POR ANTE NOTARIO DE PAITA, DR. CARLOS ENRIQUE LAU CHUFON, EN EL CUAL A FOJAS 16 A 32, CORRE EL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS DE DICHA INSTITUCIÓN, CELEBRADA CON FECHA 19 DE MAYO DE 2007, CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE:**=====

**ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA.**=====

EN LA MZ. D1, CIUDAD DEL PESCADOR ZONA ALTA DE PAITA, DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE PAITA, DEPARTAMENTO DE PIURA, SIENDO LAS 14:30 PM DEL DIA SÁBADO 19 DE MAYO DEL 2007, SE REUNIERON EN SEGUNDA CONVOCATORIA LOS ASOCIADOS DE LA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA", CUYOS NOMBRES, ASISTENCIA Y FIRMAS CONSTAN AL FINAL DE LA PRESENTE ACTA, CONVOCADOS A TRAVÉS DE LA SIGUIENTE ESQUELA DE CONVOCATORIA:=====

### CITACIÓN

#### ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA

"ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA"

DIA: SÁBADO 19 DE MAYO DEL 2007=====

HORAS: 14:00 PM PRIMERA CONVOCATORIA =====

14:30 PM SEGUNDA CONVOCATORIA.- =====

LUGAR: MZ. D1, CIUDAD DEL PESCADOR ZONA ALTA DE PAITA.=====

AGENDA: 1.- MODIFICACIÓN TOTAL DEL ESTATUTO.-=====

PIURA, 12 DE MAYO DEL 2007.=====

**VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE**  
NOTARIO DE PIURA

AUBERTO PALOMINO SALAZAR.-----  
SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN.-----

ACTUANDO COMO PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA EL SEÑOR AUBERTO PALOMINO SALAZAR, SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN, Y COMO SECRETARIO EL SEÑOR MÁXIMO ALFONSO NONAJULCA HUAYAMA, SECRETARIO DE ACTAS Y ARCHIVOS DE LA JUNTA DIRECTIVA; SE PROCEDIÓ A TOMAR LOS ACUERDOS CORRESPONDIENTES EN RELACIÓN A LA AGENDA PLANTEADA EN LA ESQUELA DE CONVOCATORIA.-

1.- MODIFICACIÓN TOTAL DEL ESTATUTO:-----

RESPECTO A ESTE PUNTO DE LA AGENDA, LA ASAMBLEA CONSIDERA QUE DADO LOS CONSTANTES CAMBIOS QUE SE HAN PRESENTADO DESDE LA FECHA DE CONSTITUCIÓN DE NUESTRA ASOCIACIÓN HASTA LA FECHA, RESULTA NECESARIO DAR NUEVOS HORIZONTES Y PERSPECTIVAS LEGALES AL ESTATUTO QUE RIGE A LA ASOCIACIÓN.-----

CON TAL OBJETO Y AMPARADA EN LAS NORMAS PERTINENTES DEL CÓDIGO CIVIL, LA ASAMBLEA, LUEGO DE SOMETER A DELIBERACIÓN EL CONSIDERANDO ANTERIOR, ACUERDA POR UNANIMIDAD : LA MODIFICACIÓN TOTAL DE LOS ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN, QUEDANDO REDACTADO EN EL TENOR SIGUIENTE:-----

=====

**ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN DENOMINADA**

=====

**ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA**

**PAITA**

**TÍTULO I**

=====

**DE LA DENOMINACIÓN, OBJETO, DOMICILIO Y DURACIÓN**

=====

ART. 1.- CON LA DENOMINACIÓN DE "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL MERCADO SANTA ROSA DE LA CIUDAD DEL PESCADOR- ZONA ALTA PAITA", SE CONSTITUYE UNA ASOCIACIÓN, SIN FINES DE LUCRO, DE ACUERDO AL PRESENTE ESTATUTO.-----

ART. 2.- SON FINES DE LA ASOCIACIÓN :-----

- A) LA ASOCIACIÓN ES UNA PERSONA JURÍDICA SIN FINES DE LUCRO.-----
- B) DEFENDER A SUS INTEGRANTES CONTRA LA INJUSTICIA Y EXPLOTACIÓN CONFORME A LAS LEYES VIGENTES.-----
- C) TOMAR CONCIENCIA ESPIRITUAL Y ELEVAR EL NIVEL CULTURAL TÉCNICO Y UNA MEJOR CORRECCIÓN ENTRE SUS ASOCIADOS, ASÍ COMO PROCURAR UN MEJOR NIVEL ECONÓMICO.-----
- D) DESARROLLAR LA FRATERNIDAD ENTRE NUESTROS ASOCIADOS Y PROCURANDO ATENDERLOS CUANDO SEA NECESARIO, FOMENTANDO SIEMPRE LA ASISTENCIA SOCIAL.-----
- E) VIGORIZAR LOS SENTIMIENTOS DE SOLIDARIDAD ENTRE NUESTROS ASOCIADOS, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES CON ORGANISMOS E INSTITUCIONES AFINES A NUESTRA ASOCIACIÓN.-
- F) CREAR UNA CAJA DE BENEFICIOS SOCIALES, MUTUAL MORTUORIA Y CAJA DE ASISTENCIA SOCIAL O PRESTAMOS DE SERVICIOS A LOS ASOCIADOS.-----
- G) PROMOVER EL PATRIMONIO SOCIAL DE LA ASOCIACIÓN MEDIANTE CUOTAS ECONÓMICAS, ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS, ASÍ COMO TODO LO QUE CONTRIBUYA AL INGRESO ECONÓMICO DE NUESTRA INSTITUCIÓN.-----
- H) LA ORGANIZACIÓN POR MEDIO DE LA SECRETARIA CORRESPONDIENTE, QUE BRINDARÁ CAPACITACIÓN TÉCNICA ELEMENTAL, EDUCATIVA Y CULTURAL PARA SUS INTEGRANTES, BUSCANDO EL ASESORAMIENTO DE PROFESIONALES EN LA MATERIA RESPECTIVA , QUE PRESTEN LA DEBIDA GARANTÍA.-



**VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE**  
NOTARIO DE PIURA

- I) LA ASOCIACIÓN EJECUTARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA DENTRO DEL ÁREA DEL TERRENO DEL MERCADO PARA BENEFICIAR A SUS ASOCIADOS ASUMIENDO LOS SOCIOS PROPIETARIOS EL COSTO QUE DEMANDE ESTAS OBRAS. =====
- J) LA ASOCIACIÓN, A TRAVÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA ESTA FACULTADA A ENTREGAR, UNA VEZ INDEPENDIZADO EL TERRENO DE LA ASOCIACIÓN EN LOTES, A CADA UNO DE LOS SOCIOS HÁBILES (SEGÚN DETALLE DEL LIBRO PADRÓN DE ASOCIADOS, EL LOTE QUE LE CORRESPONDE INSCRIBIÉNDOLO EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE DE PIURA. =====
- K) DESARROLLAR, ELABORAR Y EJECUTAR PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE SANEAMIENTO BASICO, ELECTRIFICACION, SALUD, EDUCACIÓN Y TRANSPORTE PARA SUS ASOCIADOS. =====
- L) CREAR UN FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL CON EL OBJETO DE PRESTAR SERVICIO ASISTENCIAL Y COBERTURA DE SALUD A SUS ASOCIADOS, A TRAVÉS DE ASISTENCIA SOCIAL FORMANDO COMITES. =====
- M) DEFENDER LOS DERECHOS E INTERESES DE SUS ASOCIADOS. =====
- N) FOMENTAR LA UNION Y SOLIDARIDAD ENTRE LOS ASOCIADOS. =====

ART. 3.- LA DURACIÓN DE LA ASOCIACIÓN ES INDETERMINADA Y SE ENTIENDE EL INICIO SUS ACTIVIDADES DESDE EL DÍA SIGUIENTE DE SU INSCRIPCIÓN ANTE LAS OFICINAS DE REGISTROS PÚBLICOS DE PIURA. =====

ART. 4.- EL DOMICILIO DE LA ASOCIACIÓN ESTA UBICADO EN **MZ. D1 CIUDAD DEL PESCADOR ZONA ALTA DE PAITA PROVINCIA DE PAITA, DEPARTAMENTO DE PIURA**, PUDIENDO ESTABLECER FILIALES EN OTRAS CIUDADES DEL PAÍS, LO QUE ACUERDE LA ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS. =====

TÍTULO II

DE LOS ÓRGANOS DE LA ASOCIACIÓN

ART. 5.- SON ÓRGANOS DE LA ASOCIACIÓN. =====

A. LA ASAMBLEA GENERAL. =====

B. LA JUNTA DIRECTIVA. =====

CAPÍTULO I:

DE LA ASAMBLEA GENERAL

ART. 6.- LA ASAMBLEA GENERAL ES EL ÓRGANO MÁXIMO DE LA ASOCIACIÓN Y ESTARÁ INTEGRADA POR TODOS LOS MIEMBROS ASOCIADOS INSCRITOS. =====

ART. 7.- LA ASAMBLEA GENERAL SE REUNIRÁ EN FORMA ORDINARIA O EXTRAORDINARIA PREVIA CONVOCATORIA DEL SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA. LA ASAMBLEA SERÁ PRESIDIDA POR EL SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA Y ACTUANDO COMO SECRETARIO DE LA MISMA EL SECRETARIO DE ACTAS Y ARCHIVO DE LA JUNTA DIRECTIVA O EN SU DEFECTO QUIEN LA MISMA ASAMBLEA DESIGNE. =====

LA CONVOCATORIA SE REALIZARA MEDIANTE ESQUELAS, CON CARGOS DE RECEPCIÓN, CON INDICACIÓN DEL DÍA, HORA, LUGAR, Y AGENDA A TRATAR CON UNA ANTICIPACIÓN NO MENOR DE 10 DÍAS EN CASO DE SER ORDINARIAS Y DE 3 DÍAS EN CASO DE SER EXTRAORDINARIAS. =====

LA CONVOCATORIA TAMBIÉN PODRÁ EFECTUARSE POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN O DIFUSIÓN PÚBLICA, CUANDO EL CASO LO AMERITE A CRITERIO DEL SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA. =====

ART. 8.- LOS ASOCIADOS SE REUNIRÁN EN ASAMBLEA ORDINARIA, CUANDO MENOS DOS VECES AL AÑO. LAS ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS SE REALIZARAN CUANTAS VECES LO ESTIME NECESARIO LA JUNTA DIRECTIVA O LO SÓLICITE CUANDO MENOS LA DÉCIMA PARTE DE LOS ASOCIADOS. =====

ART. 9.- PARA LA VALIDEZ DE LAS REUNIONES DE ASAMBLEA GENERAL SE REQUIERE EN PRIMERA CONVOCATORIA LA CONCURRENCIA DE MAS DE LA MITAD DE LOS ASOCIADOS. EN SEGUNDA CONVOCATORIA, BASTA CON LA PRESENCIA DE CUALQUIER NUMERO DE ASOCIADOS. LOS ACUERDOS SE ADOPTAN CON EL VOTO

# VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE

## NOTARIO DE PIURA

FAVORABLE DE MAS DE LA MITAD DE LOS MIEMBROS CONCURRENTES. PARA MODIFICAR EL ESTATUTO O PARA DISOLVER LA ASOCIACIÓN SE REQUIERE, EN PRIMERA CONVOCATORIA, LA ASISTENCIA DE MAS DE LA MITAD DE LOS ASOCIADOS. LOS ACUERDOS SE ADOPTAN CON EL VOTO DE MAS DE LA MITAD DE LOS MIEMBROS CONCURRENTES . EN SEGUNDA CONVOCATORIA, LOS ACUERDOS SE ADOPTAN CON LOS ASOCIADOS QUE ASISTAN Y QUE REPRESENTEN NO MENOS DE LA DECIMA PARTE (ART. 87 DEL CODIGO CIVIL).=====

ART. 10.- LOS ASOCIADOS PODRAN SER REPRESENTADOS EN ASAMBLEA GENERAL, POR OTRO FAMILIAR O POR QUIEN CREA CONVENIENTE MEDIANTE CARTA PODER CON FIRMA LEGALIZADA, SALVO QUE EL PODER SEA OTORGADO POR ESCRITURA PUBLICA Y CON CARÁCTER GENERAL PARA TODA ASAMBLEA.=====

ART. 11.- SON FACULTADES DE LA ASAMBLEA GENERAL:=====

- 1.- PRONUNCIARSE SOBRE LA GESTION SOCIAL, LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y APROBAR LAS CUENTAS Y EL BALANCE GENERAL.=====
- 2.- ELEGIR AL COMITÉ ELECTORAL PARA LA ELECCIÓN REGULAR DE LA JUNTA DIRECTIVA. =====
- 3.- REMOVER POR CAUSAS JUSTIFICADAS A EL / LOS MIEMBRO(S) DE LA JUNTA DIRECTIVA.=====
- 4.- MODIFICAR EL ESTATUTO.=====
- 5.- DISOLVER LA ASOCIACION Y NOMBRAR AL LIQUIDADOR.=====
- 6.- SER LA INSTANCIA REVISORA DE LAS SANCIONES IMPUESTAS POR LA JUNTA DIRECTIVA A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION.=====
- 7.- APROBAR LA VENTA O GRAVAMEN DE LOS BIENES DE LA ASOCIACION.=====
- 8.- DECIDIR LA AFILIACION DE NUEVOS ASOCIADOS, Y DESAFILIACIÓN EN CASOS GRAVES.=====
- 9.- FIJAR CUOTAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS., ASÍ COMO EL MONTO DE LAS MULTAS =====
- 10.- ACEPTAR O DENEGAR LA RENUNCIA DE LOS ASOCIADOS O MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.=====
- 11.- NOMBRAR COMISIONES ESPECIALES DE CONFORMIDAD CON LOS FINES DE LA ASOCIACIÓN.=====
- 12.- OTRAS FACULTADES QUE NO SEAN COMPETENCIA DE LA JUNTA DIRECTIVA.=====
- 13.- RESOLVER SOBRE OTROS ASUNTOS PROPIOS QUE SE HAYAN CONSIGNADO EN LA CONVOCATORIA.=====

### CAPÍTULO II

#### DE LA JUNTA DIRECTIVA

ART. 12.- LA JUNTA DIRECTIVA ES EL ÓRGANO DE ADMINISTRACION, REPRESENTACION Y EJECUCION DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS EN LA ASAMBLEA GENERAL.=====

ART. 13.- SON FACULTADES DE LA JUNTA DIRECTIVA.=====

- 1.- CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LOS ESTATUTOS Y LOS ACUERDOS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y ASAMBLEA GENERAL.=====
- 2.- PROPONER A LA ASAMBLEA GENERAL LOS REGLAMENTOS INTERNOS PARA LA MEJOR APLICACIÓN DE LOS ESTATUTO.=====
- 3.- NOMBRAR COMISIONES ESPECIALES DE CONFORMIDAD CON LOS FINES DE LA ASOCIACION.=====
- 4.- REALIZAR CONTRATOS EN REPRESENTACION DE LA ASOCIACION, NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FINES.=====
- 5.- APLICAR SANCIONES DE ACUERDO AL PRESENTE ESTATUTO.=====
- 6.- UTILIZAR LOS FONDOS QUE INTEGRAN EL PATRIMONIO SOCIAL, DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS DE LA ASOCIACION.=====
- 7.- OTRAS FACULTADES QUE NO SEAN COMPETENCIA DE LA ASAMBLEA GENERAL, CON EL CARGO DE DAR CUENTA A ESTA.=====

ART. 14.- LA JUNTA DIRECTIVA, SE REUNIRÁ CUANDO MENOS UNA VEZ AL MES PREVIA CONVOCATORIA DE 3 J



# VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE IV

## NOTARIO DE PIURA

SECRETARIO GENERAL. ASIMISMO, PODRA SER CONVOCADO CUANDO LO SOLICITEN MAS DE LA MITAD DE SUS MIEMBROS. LA CONVOCATORIA SE EFECTUARA MEDIANTE ESQUELAS CON CARGO DE RECEPCION CON UNA ANTICIPACION DE DOS DIAS.=====

ART. 15.- EL QUORUM PARA LA TOMA DE DECISIONES SERA EL DE LA MITAD MAS UNO DE SUS MIEMBROS.=====

ART. 16.- PARA SER MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA SE REQUIERE :=====

- 1.- ESTAR AL DIA CON SUS APORTACIONES, NO TENIENDO DEUDAS PENDIENTES DE PAGO.=====
- 2.- NO ESTAR SOMETIDO A SANCION DISCIPLINARIA POR PARTE DE LA ASOCIACION.=====
- 3.- NO TENER ANTECEDENTES PENALES, JUDICIALES NI ADMINISTRATIVOS.=====
- 4.- AQUEL SOCIO QUE TENGA ACTOS ILÍCITOS COMPROBADOS DENTRO DE LA ASOCIACIÓN.=====
- 5.- AQUEL SOCIO QUE REPRESENTA A OTRA INSTITUCION Y TENGA PROBLEMAS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS.=====
- 6.- AQUEL QUE HA COMETIDO DOLO COMPROBADO.=====
- 7.- NO ESTAR REGISTRADO EN INFOCOR.=====

ART. 17.- LA JUNTA DIRECTIVA ESTA CONFORMADO POR LOS SIGUIENTES CARGOS :=====

- 1.- SECRETARIO GENERAL . =====
- 2.- SUB SECRETARIO GENERAL . - =====
- 3.- SECRETARIO DE ACTAS Y ARCHIVO.=====
- 4.- SECRETARIO DE ECONOMÍA. =====
- 5.- SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN. - =====
- 6.- SECRETARIO DE DEFENSA.=====
- 7.- SECRETARIO DE DISCIPLINA. =====
- 8.- SECRETARIO DE PRENSA Y PROPAGANDA. - =====
- 9.- SECRETARIO DE CULTURA Y DEPORTE.=====
- 10.- SECRETARIO DE SEGURIDAD SOCIAL.=====
- 11.- SECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES Y EDUCACIÓN.=====
- 12.- SECRETARIO DE JUVENTUD Y DERECHOS HUMANOS.=====

ART. 18.- EL QUORUM DE INSTALACION DE LAS SESIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA SERA EL DE LA MITAD MAS UNO DE SUS MIEMBROS.=====

ART. 19.- EL PERIODO DE DURACION DE LA JUNTA DIRECTIVA SERA DE DOS AÑOS.=====

ART. 20.- LA JUNTA DIRECTIVA SERA ELEGIDO CON LAS FORMALIDADES QUE EXIGE EL ESTATUTO.=====

ART. 21.- EL CARGO DE MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA VACA:=====

- 1.- POR HABER SIDO EXCLUIDO DE LA ASOCIACION POR FALTA GRAVE DE ACUERDO AL ESTATUTO.=====
- 2.- POR ENFERMEDAD QUE LE IMPOSIBILITE SUS FUNCIONES =====

ART. 22.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO GENERAL :=====

- A. REPRESENTAR A LA ASOCIACIÓN ANTE TODOS LOS ORGANISMOS DE DERECHOS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS ASÍ COMO ANTE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS SIN LIMITACIONES ALGUNAS, LA QUE PODRÁ DELEGAR CUANDO LO CONSIDERE NECESARIO.=====
- B. CONVOCAR Y PRESIDIR LAS REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LA ASOCIACIÓN. =====
- C. CONVOCAR A ELECCIONES EN CASO DE RENUNCIA O VACANCIA DE ALGUNOS DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DENTRO DE LOS 10 DÍAS SIGUIENTES DE HABERSE PRODUCIDO ESTA Y CON LAS FORMALIDADES DEL ART. 7º DE LOS ESTATUTO.=====

## VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE

### NOTARIO DE PIURA

- D. CONDUCIR LA MARCHA INSTITUCIONAL DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS GENERALES Y/O PLANES DE TRABAJO QUE ESTABLEZCA LA ASAMBLEA GENERAL Y/O JUNTA DIRECTIVA CONFORME A SU COMPETENCIA.
- E. SUSCRIBIR LA CORRESPONDENCIA OFICIAL DE LA ASOCIACIÓN. =====
- F. COORDINAR EL TRABAJO AL INTERIOR DE LA ASOCIACIÓN. =====
- G. SOLICITAR Y CONCRETAR DONACIONES Y COOPERACIÓN TÉCNICA PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS TRAZADOS POR LA ASOCIACIÓN Y CELEBRAR LOS CONVENIOS Y COMPROMISOS. =====
- H. CUIDAR QUE LA CONTABILIDAD ESTÉ AL DÍA INSPECCIONANDO LIBROS, DOCUMENTOS, OPERACIONES Y DICTANDO LAS DISPOSICIONES NECESARIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACIÓN. =====
- I. CONTRATAR, FISCALIZAR, SUSPENDER, REEMPLAZAR, SEPARAR A TRABAJADORES, ASESORES, CONSULTORES, OBRAS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA LA BUENA MARCHA DE LA ASOCIACIÓN. =====
- J. USAR EL SELLO DE LA ASOCIACIÓN Y EXPEDIR CORRESPONDENCIA. =====
- K. PRESENTAR A TIEMPO OPORTUNO LA JUNTA DIRECTIVA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA FORMULAR LA MEMORIA DE GESTIÓN DE LA ASOCIACIÓN, EL BALANCE GENERAL DE CADA EJERCICIO, LOS ESTADOS DE RESULTADOS Y DEMÁS CUENTAS E INFORMES. =====
- L. ORDENAR PAGOS Y COBROS OTORGANDO CANCELACIONES O RECIBOS. =====
- LL. LLEVAR LA FIRMA Y REPRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN A TODO TIPO DE ACTOS Y CONTRATOS SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA. =====
- M. SUPERVISAR EL TRABAJO DEL SECRETARIO DE ACTAS Y ARCHIVO QUE INTEGRA LA JUNTA DIRECTIVA. =====
- N. REPRESENTAR A LA ASOCIACIÓN EN LO JUDICIAL, GOZARÁ DE LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LOS ARTÍCULOS 74, 75, 77 Y 436 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TENIENDO EN TODOS LOS CASOS FACULTAD DE DELEGACIÓN O SUSTITUCIÓN. =====
- O. ADQUIRIR, TRANSFERIR, COMPRAS, VENDER, GRABAR BIENES MUEBLES O INMUEBLES O DERECHOS SOBRE ELLOS, HIPOTECAR, DAR PRENDA Y SOLICITAR GARANTÍAS, AVALES O FIANZAS PUDIENDO OTORGAR, SUSCRIBIR O FIRMAR CONTRATOS PRIVADOS, MINUTAS Y ESCRITURAS PÚBLICAS. =====
- P. ABRIR, TRANSFERIR Y CERRAR CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS Y SOLICITAR SOBREGIROS Y CRÉDITOS EN CUENTA CORRIENTE. =====
- Q. GIRAR, ENDOSAR, PROTESTAR, EJECUTAR Y COBRAR CHEQUES DE CUALQUIER INDOLE, GIRAR, ACEPTAR, AVALAR, RECEPTAR, RENOVAR, ENDOSAR, PROTESTAR, EJECUTAR, DESCONTAR, NEGOCIAR Y COBRAR LETRAS DE CAMBIO, VALES, PAGARÉS, GIROS Y CUALQUIER OTRO TÍTULO VALOR O DOCUMENTO DE CRÉDITO. =====
- R. DEPOSITAR, RETIRAR, VENDER Y COMPRAR VALORES, ABRIR Y CERRAR CAJAS DE SEGURIDAD. =====
- S. ABRIR TRANSFERIR Y CANCELAR CUENTAS DE AHORRO, DEPOSITAR Y RETIRAR DINERO DE LOS DEPOSITOS DE LA ASOCIACION, TENGA EN LOS BANCOS O EN CUALQUIER INSTITUCION FINANCIERA DE CREDITO Y/O AHORRO. =====
- T. SOLICITAR CARTAS DE CRÉDITO, CELEBRAR CONTRATOS DE ADVANCE ACCOUNT, Y PRÉSTAMOS EN EL EXTRANJERO. =====
- U. EN GENERAL TODAS LAS ACTIVIDADES DE CRÉDITO, BANCARIAS FINANCIERAS, MERCANTILES CIVILES O CONEXAS DE MODO ACTIVO O PASIVO DENTRO DEL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA O FUERA DE ÉL SEA EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA, DENTRO DE LOS LÍMITES PERMITIDOS POR LA LEGISLACIÓN. =====
- ART. 23.- SON ATRIBUCIONES DE SUBSECRETARIO GENERAL : =====
- A. HACER LAS VECES DEL SECRETARIO GENERAL EN CASO DE AUSENCIA, VACANCIA O RENUNCIA DE ESTE ANTES DEL VENCIMIENTO DE SU PERIODO, CON LAS MISMAS ATRIBUCIONES Y FUNCIONES. =====





# VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE

## NOTARIO DE DJURA

B. EN CASO DE RENUNCIA O VACANCIA DEL SECRETARIO GENERAL , CONVOCA A ELECCIONES PARA ELEGIR AL REEMPLAZANTE DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE ESTATUTO. =====

**ART. 24.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE ACTAS Y ARCHIVO=====**

A. REDACTAR LAS ACTAS DE LAS ASAMBLEAS Y LAS SESIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA LAS QUE SERÁN INSCRITAS EN LIBRO DE ACTAS DE LA ASOCIACIÓN.=====

B. REDACTAR LA CORRESPONDENCIA, NOTAS Y DOCUMENTOS DE LA ASOCIACIÓN SUSCRITAS POR ÉL Y EL SECRETARIO GENERAL . =====

C. CONSERVAR EL ARCHIVO, LOS SELLOS OFICIALES Y DOCUMENTOS BAJO LLAVE SIENDO RESPONSABLE DE CUALQUIER MAL USO QUE DE ELLOS SE HICIERE. =====

EN EL LIBRO ADEMÁS FIGURARÁN LAS PERSONAS QUE EJERCEN CARGOS DE ADMINISTRACIÓN O DE REPRESENTACIÓN. =====

D. DAR LECTURA A LOS ACTOS Y LOS DOCUMENTOS QUE SE INDIQUEN EN LAS ASAMBLEAS GENERALES. =====

E. PREPARAR LAS CITACIONES PARA LAS ASAMBLEAS GENERALES. =====

F. INFORMAR SOBRE LOS ACUERDOS TOMADOS ANTES DE INICIAR CUALQUIER REUNIÓN. =====

G. MANTENER ACTUALIZADO Y ORDENADOS LOS ARCHIVOS DE LA ASOCIACIÓN. =====

H. MANTENER ACTUALIZADO EL LIBRO DE REGISTRO DE ASOCIADOS EN EL QUE SE DEBERÁ ASENTAR LOS ACTOS DE INCORPORACIÓN Y RETIRO DE LOS ASOCIADOS, SUS APORTACIONES ASÍ COMO LOS DATOS GENERALES DE LOS MISMOS Y LAS SANCIONES QUE SE LE IMPONGAN. =====

I. BRINDAR EL APOYO INCONDICIONAL AL VOCAL PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. =====

**ART. 25.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE ECONOMÍA: =====**

A. LLEVAR LA CONTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN. =====

B. LLEVAR ACTUALIZADOS LOS LIBROS DE CONTABILIDAD Y DEMÁS DOCUMENTOS CONTABLES. =====

C. RECAUDAR APORTACIONES Y DEMÁS CONTRIBUCIONES DE LOS ASOCIADOS. =====

D. LLEVAR EL INVENTARIO ACTUALIZADO Y VALORIZADO DE LOS BIENES DE LA ASOCIACIÓN. =====

E. CERRAR LOS LIBROS DE CONTABILIDAD LLEVANDO A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA EL BALANCE GENERAL Y ESTADOS FINANCIEROS CORRESPONDIENTES AL PERÍODO DE SU GESTIÓN. =====

F. PRESENTAR CUANDO LO SOLICITE LA JUNTA DIRECTIVA UN BALANCE DE CAJA Y EL ESTADO DE COBRANZA. =====

G. ELABORAR EL PRESUPUESTO Y BALANCE ANUAL PARA SU APROBACIÓN EN ASAMBLEA GENERAL. =====

H. RENDIR INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA ASOCIACIÓN CADA VEZ QUE SE SOLICITE. =====

I. VELAR POR EL PATRIMONIO DE LA ASOCIACIÓN. =====

J. CREAR UN PROGRAMA O SISTEMA PARA MEJORAR LOS MOVIMIENTOS ECONÓMICOS DE LA ASOCIACIÓN.=====

**ART. 26.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN: =====**

1) FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS SOCIOS EN TODAS LAS ACTIVIDADES QUE REALICE LA ASOCIACIÓN.=====

2) HACER PROPAGANDA DE LOS EVENTOS QUE REALICE LA ASOCIACIÓN. =====

3) PROMOVER ACCIONES EN UNIDAD CON LA JUNTA DIRECTIVA EN BENEFICIO DE LA ASOCIACIÓN. =====

4) ENCÁRGARSE DE COORDINAR EL ASPECTO CULTURAL, DEPORTIVO Y RECREACIONAL DE LA ASOCIACIÓN EN

COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, DEJANDO SIEMPRE EN ALTO EL NOMBRE DE

A INSTITUCIÓN EN TODAS LAS PARTICIPACIONES DE ESTA ÍNDOLE.=====

**ART. 27.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE DEFENSA: =====**

1) INTERVENDRÁ EN TODOS LOS ACTOS DEFENDIENDO TODOS LOS INTERESES DE LOS ASOCIADOS. =====



# VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE

## NOTARIO DE PIURA

- B. APOYARÁ A LOS ASOCIADOS DEFENDIENDO SUS DERECHOS Y CUALQUIER ATROPELLO DE LA AUTORIDAD, ASÍ COMO REPRESENTARLO ANTE LAS INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS Y OTROS. =====
- C. APERSONARSE CON EL SECRETARIO GENERAL EN CASO DE HACER DENUNCIAS, ACTOS POPULARES, CONFERENCIAS, SIEMPRE VELANDO POR LOS INTERESES DE LOS ASOCIADOS. =====

### ART. 28.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE DISCIPLINA : =====

- 1.- SUPERVISAR LA LABOR DE LA ASOCIACION.=====
- 2.- APOYAR AL SECRETARIO GENERAL EN SUS FUNCIONES.=====
- 3.- SOLICITAR LA REALIZACIÓN DE AUDITORIAS.=====
- 4.- SUPERVISAR Y FISCALIZAR LAS ACTAS Y ARCHIVOS.=====
- 5.- FISCALIZAR LAS ACTIVIDADES Y/O ACCIONES QUE DESARROLLE LA JUNTA DIRECTIVA Y/O ASAMBLEA GENERAL.=====
- 6.- PRESIDIR CUALQUIER COMISIÓN O DESEMPEÑARSE EN CARGOS CUANDO DISPONGA LA ASAMBLEA O LA JUNTA DIRECTIVA.=====
- 7.- CERTIFICAR MEDIANTE FIRMA TODO TIPO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ASOCIACIÓN QUE SE REQUIERA.=====

### ART. 29.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO PRENSA Y PROPAGANDA : =====

A LA SECRETARIA DE PRENSA Y PROPAGANDA LE CORRESPONDE HACER USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA TANTO ORALES COMO ESCRITOS, PARA DIFUNDIR LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CULTURALES, ECONOMICAS, SOCIALES, DE CAPACITACION, ETC. QUE ORGANICE EL JUNTA DIRECTIVA PARA BENEFICIO DE LA ASOCIACION. TAMBIEN CUIDA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL. =====

ASIMISMO EJERCERÁ LAS SIGUIENTES FUNCIONES.- =====

- A) FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS SOCIOS EN TODAS LAS ACTIVIDADES QUE REALICÉ LA ASOCIACIÓN.==
- B) HACER PROPAGANDA DE LOS EVENTOS QUE REALICE LA ASOCIACIÓN. =====

### ART. 30.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE CULTURA Y DEPORTE: =====

- A. PROMOVER EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES, SOCIALES, DEPORTIVAS, CURSOS DE CAPACITACIÓN, TALLERES, DE APRENDIZAJE, CON LA FINALIDAD DE INTERRELACIONARSE CON INSTITUCIONES SIMILARES, A FIN DE ACRECENTAR LA CONVIVENCIA ARMONIOSA ENTRE LOS ASOCIADOS QUE, INCORPORAN LAS ASOCIACIONES AFILIADAS. =====
- B. ORGANIZAR CAMPEONATOS DEPORTIVOS EN LAS DISCIPLINAS DE FÚTBOL, BASKET, NATACIÓN, VOLEY Y OTRAS DISCIPLINAS, CON LA FINALIDAD DE HACER PARTICIPAR A LAS PERSONAS NATURALES QUE INTEGRAN LA ASOCIACIÓN, ASÍ COMO LAS DE ASOCIACIONES SIMILARES. =====
- C. FOMENTAR LA CULTURA MEDIANTE ACTIVIDADES VINCULADAS AL DEPORTE.- =====
- D. COORDINAR CON EL SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES A FIN DE ESTRECHAR VÍNCULOS ENTRE LOS ASOCIADOS. =====

### ART. 31.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE SEGURIDAD SOCIAL : =====

- A. SUPERVISAR, DESARROLLAR Y EJECUTAR ACTIVIDADES DE ASISTENCIA FAMILIAR EN SALUD Y EDUCACIÓN ORIENTADAS A AYUDAR A LOS ASOCIADOS Y SUS FAMILIARES DIRECTOS, CREANDO O COORDINANDO CON OTRAS INSTITUCIONES EN SALUD, SISTEMAS DE ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA, FARMACIA Y OTROS COMPLEMENTARIOS. =====
- B. VELAR POR LA INTEGRIDAD FÍSICA, FÍSICA, MORAL Y PSICO-SOCIAL DE LOS ASOCIADOS Y DE SUS FAMILIARES DIRECTOS A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE AYUDA Y TRATAMIENTO ESPECIALIZADO FRENTE A PROBLEMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y OMISIÓN A LA ASISTENCIA FAMILIAR. =====



**VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE**  
**NOTARIO DE PIURA**

**ART. 32.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES Y EDUCACIÓN: =====**

- A) CUIDAR Y MANTENER LAS RELACIONES DE LA ASOCIACIÓN FRENTE A OTRAS INSTITUCIONES, PROCURANDO EL BIENESTAR DE LOS QUE INTEGRAN LA ASOCIACIÓN.=====
- B) ENCARGARSE DE ORGANIZAR LA BIBLIOTECA DE LA ASOCIACIÓN, ASÍ COMO EVENTOS Y SEMINARIOS QUE RESULTEN INDISPENSABLES PARA LA CAPACITACIÓN EDUCACIONAL DE NUESTROS ASOCIADOS Y DE SUS HIJOS, ASÍ COMO DE LA COMUNIDAD.=====
- C) PROMOVER LA INTEGRACIÓN EDUCACIONAL DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN, ASÍ COMO DE SUS HIJOS, CON OTRAS INSTITUCIONES ESCOLARIZADAS Y NO ESCOLARIZADAS.=====
- D) HACER LAS VECES DE LOS QUE NO ASISTAN A LAS SESIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, CONSIDERANDO LOS CASOS DE AUSENCIA, RENUNCIA O VACANCIA Y EN TANTO NO SE ELIJA A LOS REEMPLAZANTES DE ESTOS.=====
- E) EJERCER LAS ATRIBUCIONES QUE LE SEAN ENCOMENDADAS POR LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.==
- F) INFORMAR SOBRE LOS ACUERDOS ADOPTADOS EN ASAMBLEA GENERAL O POR LA JUNTA DIRECTIVA, A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN.=====

**ART. 33.- SON ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO DE JUVENTUD Y DERECHOS HUMANOS: =====**

- A) ES EL ENCARGADO DE ORGANIZAR A LA JUVENTUD TRABAJADORA, PROMOVRIENDO CHARLAS, CONGRESOS Y SEMINARIOS DE INTEGRACIÓN, DANDO MANIFESTACIÓN DE LA PROYECCIÓN SOCIAL QUE BRINDA LA ASOCIACIÓN.=====
- B) ASIMISMO ES EL ENCARGO DE RESGUARDAR LOS DERECHOS DE LOS ASOCIADOS, EVITANDO ABUSOS DE LOS DIRECTIVOS, DE OTROS ASOCIADOS O DE OTRAS ORGANIZACIONES.-=====

**TÍTULO III**

**DE LOS ASOCIADOS**

**ART. 34: LA ASOCIACION ESTARA CONSTITUIDA POR TODOS LOS ASOCIADOS POSEEDORES DE UN PUESTO EN EL PREDIO DE PROPIEDAD DE LA ASOCIACIÓN (INSCRITO EN LA PARTIDA 00038245 EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE DE PIURA), MAYORES DE EDAD, LEGALMENTE EMPADRONADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA, DEBIDAMENTE INSCRITOS EN LIBRO PADRÓN DE ASOCIADOS COMO LO ESTABLECE EL ART. 80 DEL CODIGO CIVIL, Y QUE CUMPLAN CON LO NORMADO EN EL ESTATUTO VIGENTE DE LA ASOCIACION.=====**

ASIMISMO SON ASOCIADOS QUIENES DESPUÉS DE LA RENUNCIA O EXCLUSIÓN DE UN ASOCIADO ANTERIOR, HAYAN PRESENTADO UNA SOLICITUD DIRIGIDA A LA JUNTA DIRECTIVA, COMPROMETIÉNDOSE AL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES DEL SOCIO SALIENTE, Y SIEMPRE Y CUANDO SEAN ADMITIDOS EN ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA.=====

EN CASO DE LA MUERTE DE UN ASOCIADO, ASUMIRÁ LA CALIDAD DE TAL, UNO DE SUS HEREDEROS EN REPRESENTACIÓN DE LOS DEMAS, SI LOS HUBIESE, PREVIA SUCESIÓN INTESTADA INSCRITA EN LOS REGISTROS PÚBLICOS Y PREVIO PODER POR ESCRITURA PÚBLICA OTORGADO POR LOS DEMÁS HEREDEROS PARA EJERCER TAL FACULTAD DE REPRESENTACIÓN, DE SER EL CASO.=====

**ART. 35: SON DERECHOS DE LOS ASOCIADOS :=====**

- A) ELEGIR Y SER ELEGIDOS PARA DESEMPEÑAR CARGOS DIRECTIVOS U OTRAS RESPONSABILIDADES.=====
- B) PARTICIPAR EN LAS ASAMBLEAS CON VOZ Y VOTO.=====
- C) RECIBIR PERIODICAMENTE LA INFORMACION DE LA MARCHA DE LA ASOCIACION.=====
- D) DENUNCIAR SUSTENTADAMENTE Y POR CONDUCTO REGULAR LAS IRREGULARIDADES COMETIDAS POR ALGUN ASOCIADO O POR CUALQUIER DIRIGENTE.=====
- E) SOLICITAR INFORMES ECONOMICOS POR ESCRITO Y TENER LIBRE ACCESO AL ARCHIVO.=====
- F) APELAR A LAS INSTANCIAS RESPECTIVAS SOBRE SANCIONES DISCIPLINARIAS QUE NO ESTE DE ACUERDO.=====

## VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE

### NOTARIO DE PIURA

G) IMPUGNAR CUALQUIER PROCESO ELECTORAL QUE NO FUERE EJECUTADO CON CLARIDAD Y HAYA SIDO DETECTADO FRAUDE COMPROBADO.=====

H) GOZAR DE LOS BENEFICIOS QUE LE BRINDA LA ASOCIACION.=====

I) FISCALIZAR LA GESTION DE LA JUNTA DIRECTIVA.=====

J) PEDIR LA REVOCATORIA DE UNO O MAS DIRIGENTES POR INCAPACIDAD, AUTORITARISMO, MALVERSACION Y ATENTAR CONTRA NUESTRA INSTITUCION CON TERCEROS, SU SEPARACION SERA INMEDIATA, PREVIA ASAMBLEA EXTRAORDINARIA Y CON LA APROBACION DEL 50% MAS UNO DE LOS ASOCIADOS.=====

L) TRANSFERIR LA POSESION TOTAL DE SUS PUESTOS A UNA SOLA PERSONA, SIEMPRE QUE ESTEN AL DIA CON TODAS LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS FRENTE A LA ASOCIACION, Y PREVIA AUTORIZACION DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA; ADJUNTANDO SU RESPECTIVA CARTA DE RENUNCIA A LA CALIDAD DE ASOCIADO, CONFORME AL ESTATUTO.=====

**ART. 36: SON DEBERES DE LOS ASOCIADOS :=====**

A) CUMPLIR Y HACER CUMPLIR EL PRESENTE ESTATUTO Y ACUERDOS DE ASAMBLEAS.=====

B) VELAR POR LOS INTERESES DE LA ASOCIACION Y DEFENDERLA DE TODA AGRESION.=====

C) ASISTIR PUNTUALMENTE A LAS ASAMBLEAS GENERALES, REUNIONES, ACTOS OFICIALES CONVOCADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA.=====

D) DESEMPEÑAR CON EFICIENCIA, RESPONSABILIDAD Y HONESTIDAD LOS CARGOS PARA LO QUE FUERON ELEGIDOS.=====

E) PAGAR OBLIGATORIAMENTE LAS CUOTAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS ACORDADAS, ASÍ COMO MULTAS IMPUESTAS POR LA ASAMBLEA GENERAL.=====

F) CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES SOCIALES, CULTURALES, EDUCATIVAS Y CIVILES SALVAGUARDANDO LA IMAGEN ASOCIATIVA.=====

G) EN CASO DE INASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS GENERALES, EL SOCIO DEBERA JUSTIFICARSE LEGALMENTE POR ESCRITO Y CON PRUEBAS SUSTENTATORIAS.=====

H) ES UNA OBLIGACION DE LOS ASOCIADOS, NO TRANSFERIR LA POSESION DE SUS PUESTOS SI MANTIENEN DEUDAS CON LA ASOCIACION. CASO CONTRARIO, LA ASOCIACION A TRAVES DE LA JUNTA DIRECTIVA, TOMARA LA POSESION INMEDIATA DEL PUESTO, HASTA LA CANCELACION TOTAL DE LA OBLIGACIONES O HASTA LA ADJUDICACION A UN NUEVO SOCIO EN CONCORDANCIA CON EL SEGUNDO PARRAFO DEL ART. 34. DE ESTE ESTATUTO.=====

I) HACER CONOCER SU RENUNCIA EN FORMA ESCRITA A SU CALIDAD DE ASOCIADOS Y/O A LOS CARGOS PARA LOS QUE HA SIDO ELEGIDO, LA MISMA QUE SERA ACEPTADA O DENEGADA POR LA ASAMBLEA GENERAL.=====

**ART. 37.- DEJAN DE SER ASOCIADOS:=====**

A) POR RENUNCIA VOLUNTARIA ESCRITA, NO PUDIENDO TRANSFERIR DIRECTAMENTE SU AFILIACION. ESTA ES OTORGADA POR LA ASAMBLEA GENERAL DE ACUERDO AL ESTATUTO.=====

B) POR ACTUAR CONTRARIAMENTE A LOS FINES DE LA ASOCIACION.=====

C) POR ACUERDO DE ASAMBLEA CONVOCADA PARA TAL FIN.=====

D) LOS SOCIOS QUE HAYAN SIDO EXCLUIDOS DE CONFORMIDAD CON EL ESTATUTO.=====

F) LOS SOCIOS FALLECIDOS, ASUMIENDO SU CALIDAD LA PERSONA SEÑALADA EN EL TERCER PARRAFO DEL ART. 34.=====

**ART. 38.- LOS ASOCIADOS RENUNCIANTES, LOS EXCLUIDOS Y LOS SUCESESORES QUEDAN OBLIGADOS AL PAGO DE LAS CUOTAS QUE HAYAN DEJADO DE ABONAR HASTA ANTES DE SU RENUNCIA, EXCLUSION, O DE LA MUERTE**



## VICENTE ACOSTA IPARRAGUIRRE

### NOTARIO DE PIURA

**SEGUNDA:** TODA CLASE DE DESACUERDOS QUE SURJAN DE LA INTERPRETACIÓN DEL PRESENTE ESTATUTO, SERÁN RESUELTOS POR LA ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS.=====

SE AUTORIZO AL SR. AUBERTO PALOMINO SALAZAR, SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN, PARA QUE EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN SUSCRIBA LA MINUTA Y ESCRITURA CORRESPONDIENTE Y PROCEDA A LA INSCRIPCIÓN RESPECTIVA DEL ACUERDO EN LOS REGISTRAS PÚBLICOS. =====

HABIENDO AGOTADO EL PUNTOS DE LA AGENDA A TRATAR, LOS ASISTENTES PROCEDEN A FIRMAR LA PRESENTE ACTA EN SEÑAL DE APROBACIÓN TOTAL, SIENDO LAS 18:45 PM DEL MISMO DIA Y LUGAR.=====

FIRMADO: AUBERTO PALOMINO SALAZAR.- DNI: 03462828.- MILTON CESAR ANTON MONTENEGRO.- DNI: 03495938.- MAXIMO ALFONSO NONAJULCA HUAYAMA.- DNI: 03324981.- MICAELA DOMINGUEZ CAMPOVERDE.- DNI: 03463939.- JUAN FRANCISCO PASACHE LUPUCHE.- DNI: 03463916.- ABRAHAM QUINTANA MONTERO.- DNI: 03728942.- SANTOS GARCIA DE MEZA.- DNI: 03460669.- MARIA BETTY ZETA COLLAZOS.- DNI: 02708732.- IRENE PALOMINO MARIGORDA.- DNI: 03460151.- JOSEFINA RUIZ DE PEÑA.- DNI: 03463740.- CLARA ELENA RUIZ DE PEREZ.- DNI: 03467595.- VIRGINIA CEDANO DE ELIAS.- DNI: 03502480.- MARIA SILVIA PANTA VASQUEZ.- DNI: 03493366.- MARIA ELENA JARAMILLO ZAPATA.- DNI: 03639099.- EDY CASTILLO CUMBICUS.- DNI: 03499291.- ASTREA ELIZABETH RUMICHE NUNURA.- DNI: 03494053.- NORMALIDA CASTILLO DE ZEVALLOS.- DNI: 03469832.- VICTOR DANIEL PAIVA FIESTAS.- DNI: 02725532.- NELIDA GARCIA PAUCAR.- DNI: 03469212.- JULISSA RAQUEL PINGO GARCIA.- DNI: 42253645.- TRUDDY ZETA COLLAZOS.- DNI: 02709280.- EDILCIA JARAMILLO MIJAHUANGA.- DNI: 03462862.- GREGORIO YOYERA LUPUCHE.- DNI: 03464390.- FLORENTINO PEREZ VALLEJOS.- DNI: 03470227.- FAUSTINO ELERA BERMEO.- DNI: 03464856.- MARIA ELENA PERICHE VIVAS.- DNI: 03469018.- SANTOS GLORIA HUAYANAY OROSCO.- DNI: 03494719.- RUDY MERCEDES CHORRES DE CASTRO.- DNI: 03466770.- ADRIANO VALLADOLID ROMAN.- DNI: 03465109.- JOSE HILBERT CAMPOS CRUZ.- DNI: 42073806.- RAUL CASTRO RUIZ.- DNI: 03467419.- ALEJANDRINA PAZ YOYERA.- DNI: 03463972.- BUENAVENTURA NIZAMA SERNAQUE.- DNI: 03465869.- VILBERTO GARCIA PAUCAR.- DNI: 03491062.- FANNY MARLENE SANDOVAL DE PALOMINO.- DNI: 03462000.- JORGE TORO VIERA.- DNI: 03667924.- ECDALIA GARCIA PAUCAR.- DNI: 03506160.- JESSICA FERICHE ACHA.- DNI: 80493041.- FRANCISCO ELERA SANTOS.- DNI: 03471728.- JOSE LOPEZ PEÑA.- DNI: 03503783.- FLOR DE MARIA ADANAQUE CULCAS.- DNI: 03333394.- SANTOS CECILIA PANTA PURIZACA.- DNI: 03491007.- PORFIRIO CALLE CORREA.- DNI: 02736129.- PALERMO HUAMAN PINTADO.- DNI: 03467962.- JULIO VICENTE RUMICHE ROSADO.- DNI: 03470305.- SUGEY MARLENE ALDANA DOMÍNGUEZ.- DNI: 40537055.- ELENA CHUNGA DE MASIAS.- DNI: 03468828.- MARIA TERESA PEÑA DE AYALA.- DNI: 03467317.- TEODULO AYALA MARTINEZ.- DNI: 03467762.- DANIEL ZETA AMAYA.- DNI: 03461055.- DALINDA RUMICHE DE ZETA.- DNI: 03460481.- JUAN ATOCHE RAMOS.- DNI: 03461517.- CARLOS ENRIQUE ATO CASTRO.- DNI: 03468377.- ROSA MERCEDES GARCIA ROSADO.- DNI: 03504689.- NORMA ELDA HUAYANAY CORDOVA.- DNI: 03494412.- IRENE LOPEZ ALBERCA.- DNI: 03467509.- IVONNE CAROLA CALMET DE GUTIERREZ.- DNI: 03466215.- EDRO GARCIA MIJAHUANGA.- DNI: 03499382.- PERFECTA CASTRO DE NIZAMA.- DNI: 03463605.- WILMER ALFREDO ORDINOLA CHUNGA.- DNI: 18023752.- EBER ACOSTA RUESTA.- DNI: 17525370.-

#### C O N C L U S I O N

FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, INSTRUI A SU OTORGANTE DE SU OBJETO Y RESULTADO, POR LA LECTURA QUE LE HICE DE TODO EL CONTENIDO DE LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA; EN LA QUE SE AFIRMO Y RATIFICO, DE QUE DOY FE.=====

LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA EMPIEZA EN LA FOJA DE LA SERIE A NUMERO 539565 VUELTA Y TERMINA EN LA FOJA DE SERIE A NUMERO 539579 VUELTA DE MI REGISTRO DE ESCRITURAS PUBLICAS NUMERO 145 DEL BIENIO : 2006 - 2007.=====





• PRESIDENTE	:	MAXIMO ALFONSO NONAJULCA HUAYAMA	DNI N° 03324981
• VICEPRESIDENTE	:	WILMER ALFREDO ORDINOLA CHUNGA	DNI N° 18023752
• SECRETARIO DE ACTAS Y ARCHIVO:		JOSE ANGEL MACALUPU ZAPATA	DNI N° 03491408
• SECRETARIO DE ECONOMIA:		SANTOS EDILBERTO HUAYANAY OROZCO	DNI N° 40457796
• SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN:		JUAN FRANCISCO PASACHE LUPUCHE	DNI N° 03463916
• SECRETARIO DE DEFENSA Y DISCIPLINA:		FANNY MARLENE SANDOVAL DE PALOMINO	DNI N° 03462000
• SECRETARIO DE PRENSA Y ASISTENCIA SOCIAL:		JULIO CESAR MACALUPU ZAPATA	DNI N° 03493715
• SECRETARIO DE CULTURA Y DEPORTES:		RONALD ALBERTO MURILLO FACUNDO	DNI N° 41296229

## Anexo 6.A: Validación



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

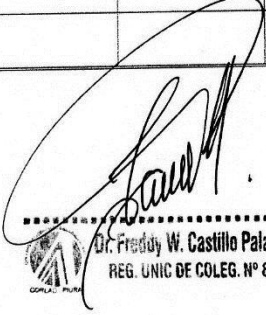
Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor  
 en Administración  
 N° ANR: ....., de profesión Lic. en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los socios comerciantes de las MYPES del mercado Santa Rosa de Paíta.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

  
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO SANTA ROSA PAITA - 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A COMERCIANTES**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				81	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				81	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				81	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				81	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				81	

  
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
 REG. UNIC OF COLED. N° 843







### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Oliver Lopez Herrera con DNI N° 18121059 Magister  
 en.....  
 N° ANR: ....., de profesión Lic en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a socios comerciantes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO SANTA ROSA DE PAITA - 2017”**


**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														70							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables											60										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															80						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.											60										

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, de abril de 2017.

  
 Mg.: Lic. Oliver López Herrera  
 DNI: 18121059  
 Teléfono: 942084415  
 E-mail: Olopezh@ucvvirtual.edu.pe



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Sanchez Pacheco con DNI N° 02880901 Doctor  
 en EDUCACION  
 N° ANR: ....., de profesión ECONOMISTA  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en UCV - PIVRA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los socios comerciantes de las MYPES del mercado Santa Rosa de Paíta.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	



**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO SANTA ROSA DE PAITA - 2017”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														70							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														70							



## Anexo 6.B: Confiabilidad

### Informe 79-2017-1 RAAJ OI-UCV-Piura

OFICINA DE INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

**Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del Alfa de Cronbach.**

Estudiante: HUAMAN ACHA DAVID JOEL  
Escuela Académica de Administración

Docente a tiempo completo

Oficina de investigación

MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO SANTA ROSA DE PAITA"

- El estudiante desarrolló 23 preguntas en el **Instrumento**, para aplicar a los socios comerciantes de las MYPES del Mercado Santa Rosa de la ciudad de Paita, con el objetivo de analizar **los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial de las MYPES**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	23


Se debe mencionar que el coeficiente **Alfa de Cronbach** tienen una **confiabilidad excelente** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD EXCELENTE, es decir el instrumento se puede utilizar**





## Anexo 6.C: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Luis Alberto Sanchez Pacheco, docente de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Piura (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada "Análisis de los procesos administrativos para mejorar la gestión empresarial en las Mypes del sector comercial del Mercado Santa Rosa-Paita 2017", del (de la) estudiante Huamán Acha, David Joel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.0 % 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.

Lugar y fecha 11 de julio del 2017



Firma

Dr. Luis Alberto Sanchez Pacheco

DNI: 02880901.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**Anexo 6.D: DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yó, HUAMÁN ACHA, DAVID JOEL estudiante de la Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: “ANALISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA GESTION EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO

SANTA ROSA – PAITA, 2017” presentada en 124 folios para la obtención del título profesional de Licenciado –**ADMINISTRACIÓON**, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la 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 de aquellas expresamente señaladas en este 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, 11 de julio de 2017

.....

Firma

DNI° 74211707

### Anexo 6.E: Autorización de publicación de tesis

Yo David Joel Huamán Acha, identificado con DNI N° 74211707, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO SANTA ROSA – PAITA, 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 74211707

FECHA: ..... de ..... del 2017