



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CONTROL ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA FERRETERÍA ANCIETA S.A.C. EN EL DISTRITO DEL
AGUSTINO, LIMA - PERÚ 2015**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

GIANCARLOS JUSTINO APOLINARIO BELLIDO

ASESORA:

Mg. Teresa Gonzales Moncada

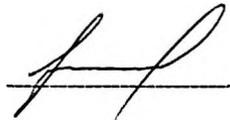
LINEA DE INVESTIGACION:

Planificación

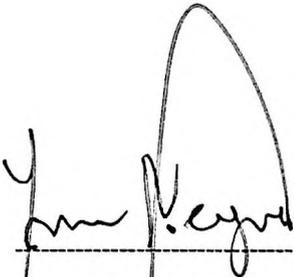
LIMA – PERÚ

2015

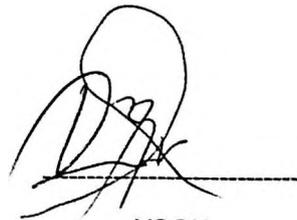
PAGINA DEL JURADO



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y salud para poder sobreponerme a cada uno de mis obstáculos que se me presentan día a día.

A mis padres, esposa e hija que por su amor y apoyo incondicional, porque gracias a ello me ayudo a salir adelante.

AGRADECIMIENTOS

Al programa Sube y mis profesores, quienes con dedicación y paciencia me llenaron de conocimientos enriquecidos y me condujeron a la elaboración de este trabajo, que si no fuera por su preocupación no hubiera llegado tan lejos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo GIANCARLOS JUSTINO APOLINARIO BELLIDO con DNI N° 45003522, 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 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 que se presenta 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.

LIMA, El Agustino Septiembre del 2015



Giancarlo Justino Apolinario Bellido

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "CONTROL ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA FERRETERÍA ANCIETA S.A.C. EN EL DISTRITO DEL AGUSTINO, LIMA - PERÚ 2015", con la finalidad de dar a conocer la relación que existe entre Control Administrativo y Desarrollo Empresarial.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de LICENCIADO DE ADMINSITRACION.

Esperando poder cumplir con los requisitos de aprobación.

Giancarlos Justino Apolinario Bellido

ÍNDICE

Carátula	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Problema de investigación	41
1.2 Objetivo general	41
1.2. Objetivos específicos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables	43
2.2. Operacional de las variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	46
2.5. Diseño de investigación	46
2.6. Población y muestra	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Aspectos Éticos	49
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Se registran las compras y las ventas para que la gerencia ejerza un buen procedimiento de control.	52
Tabla 2. Los planes de mejora en el incremento de ventas se evalúan periódicamente para el control administrativo.	53
Tabla 3. La gerencia tiene establecida la proyección de futuro de sus ventas e informa a los colaboradores para su promoción.	54
Tabla 4. Se cuenta con medidas correctivas cuando se detectan fallas en las ventas: devoluciones, sustitución del producto, bonos.	55
Tabla 5. En la búsqueda de cumplimiento de metas, al respecto de los niveles de venta, se generan estrategias de marketing ideales para limitar el impacto en la rentabilidad.	56
Tabla 6. La gerencia tiene las estrategias ideas para el buen control administrativo.	57
Tabla 7. Se cuenta con personal profesional que usa como herramienta su conocimiento para la innovación empresarial.	58
Tabla 8. La localización de la empresa genera que los productos sean oportunidad para la Innovación.	59
Tabla 9. Existe un buen control de recursos de ingreso y salida de la empresa	60
Tabla 10. Las existencias faltan constantemente pues el control interno es una carencia.	61
Tabla 11. La capacidad de organización es ideal pues se incrementan la diversidad de productos periódicamente.	62

Índice de Grafico

Grafico 1. Todo procedimiento para la venta se diseña en coordinación entre la gerencia y los colaboradores	78
Grafico 2. La gerencia tiene procedimientos de control administrativo para resguardar las ventas diarias	79
Grafico 3. Cuando se produce la perdida de productos es complicado hallar la causa o los responsables pues los planes de contingencia no existen.	80
Grafico 4. Para la selección de personal se diseñan los perfiles en función a comportamiento -actitud y habilidades para la venta.	81
Grafico 5. Los criterios a evaluar para el desempeño laboral son competencia de la gerencia central.	82
Grafico 6. Los niveles de ventas son el criterio más importante del desempeño laboral y el control administrativo.	83
Grafico 7. Se cuenta con planes estratégicos para identificar las carencias, errores o desfalcos pues la planificación es eficiente.	84
Grafico 8. La empresa gestiona con improvisación pues los planes para el mejor control administrativo son una omisión.	85
Grafico 9. Los colaboradores y la gerencia dan a conocer los periodos de campaña y se provee de los recursos necesarios.	86
Grafico 10. La insatisfacción de los clientes es constante pues los productos solicitados son una carencia y la gerencia no corrige, no hay abastecimiento	87
Grafico 11. Cuando las ventas disminuyen, la gerencia modifica las metas a alcanzar.	88
Grafico 12. Cuando un colaborador es recurrente en los errores es rotado a otra área.	89
Grafico 13. El trabajo en equipo es una fortaleza pues todos asumen sus funciones para limitar la reasignación laboral.	90
Grafico 14. La gerencia cuenta con un presupuesto para capacitaciones.	91
Grafico 15. La disminución consecutiva de las ventas ha generado de la gerencia y los colaboradores participen de capacitaciones para la mejora del control administrativo.	92
Grafico 16. Los colaboradores se relacionan con la gerencia para elaborar un plan de mejora en función a mejores estrategias para el control administrativo.	93

Grafico 17. La empresa incrementa sus ventas pues se periódica la salida de productos por campaña.	94
Grafico 18. Contamos con personal calificado que mide los tiempos de distintas áreas, que ayuda a mantener las horas labor ix eficientemente.	95
Grafico 19. El esfuerzo invertido por la gerencia, se evidencia en el crecimiento sostenible de la empresa desde su origen hasta hoy.	96
Grafico 20. En la búsqueda de "ganar dinero" la empresa controla su presupuesto, rentabilidad y solvencia.	97
Grafico 21. La innovación empresarial es limitada pues no se destina gastos en la implementación de sus recursos.	98
Grafico 22. Se dota de estrategia cuando el control administrativo evidencia una menor rotación en un producto.	99
Grafico 23. Se conoce el mercado consumidor de la zona y se abastece oportunamente de lo más demandado.	100
Grafico 24. El fraude es una constante pues los recursos por características son de fácil llevar entre los colaboradores.	101
Grafico 25. La jornada laboral es una disciplina inquebrantable en la empresa.	102
Grafico 26. El buen trato, la tolerancia y la empatía esta normado en la empresa.	103
Grafico 27. Los dueños - socios son líderes empresariales reconocidos por la conducción del negocio y por el acompañamiento - asesoramiento a sus colaboradores para los cambios estratégicos.	104
Grafico 28. Los colaboradores son un valor potencial para la empresa por ello se toma en cuenta sus recomendaciones para los cambios en el servicio.	105
Grafico 29. Colaboradores y gerencia están permanentemente comunicados para organizar actividades que permitan beneficios a ambas partes: combos, bonos, premios, sorteos.	106
Grafico 30 El equipo empresarial tiene en la gerencia a las personas ideales para la propuesta de mejora o cambio por conocimiento y experiencias.	107

RESUMEN

La presente tesis titulada el Control Administrativo E Innovación Empresarial en la empresa Ferretería Ancieta S.A.C. en el distrito del Agustino, Lima Perú, manifiesto en identificar el Control Administrativo E Innovación Empresarial en la empresa Ferretería Ancieta S.A.C. en el distrito del agustino, Lima Perú ; manifestó como objetivo general, Identificar la relación del control administrativo e innovación empresarial a empresa Ferretería Ancieta S.A.C. en el distrito de El Agustino, Lima Perú.

Según Harold Koontz - Heinz Weihrich , (2013) en consideración al control administrativo se describe que es la medición y control de desempeño con la finalidad de asegurarse de que se cumplen los objetivos de la empresa y los planes para lograrlos, cumpliendo con los siguientes procesos: establecimiento de estándares, medición de desempeño y corrección de desviación , además según Rodrigo Varela, (2008) establece que la innovación empresarial manifiesta que el ser humano, desde sus primeros pasos en la tierra, ha sido el artifice fundamental de todas las innovaciones y modificaciones que hoy percibimos en nuestro entorno, pues busca siempre mejores condiciones de vida, un mayor desarrollo personal y comunitario, una mayor sensación de felicidad, un nivel asociado al progreso, desarrollo, bienestar y superación, teniendo como procesos la oportunidad, recurso y equipo empresarial.

El tipo de investigación es descriptiva correlacional y diseño no experimental siendo el universo la población, estando presentada por 8 trabajadores; la muestra y la encuesta paso por un procesamiento de datos la cual me permitió procesar la investigación.

Palabras Claves: Control Administrativo, Desarrollo Empresarial.

ABSTRACT

The present qualified thesis the Administrative Control And Managerial Innovation in the company Hardware store Ancieta S.A.C. in the district of the Agustino, Lima Peru, manifest the Administrative Control And Managerial Innovation proposed to identify in the company Hardware store Ancieta S.A.C. in the district of the Agustino, Lima Peru; it demonstrated as general aim, Identified the relation of the administrative control and managerial innovation to company Hardware store Ancieta S.A.C. in the district of The Agustino, Lima Peru.

According to Harold Koontz - Heinz Weihrich, (2013) in consideration to the administrative control describes that it is the measurement and control of performance with the purpose of insuring itself that there are fulfilled the aims of the company and the plans to achieve them, expiring with the following processes: establishment of standards, measurement of performance and correction of diversion, in addition according to Rodrigo Beach Her, (2008) it establishes that the managerial innovation demonstrates that the human being, from his first steps in the land, has been the fundamental artifice of all the innovations and modifications that today we perceive in our environment, since it looks always for better living conditions, a major personal and community development, a major sensation of happiness, a level associated with the progress, development, well-being and overcoming, taking as processes the opportunity, resource and managerial equipment.

The type of investigation is descriptive correlational and not experimental design being the universe the population, being presented by 8 workers; the sample and the survey I happen for a processing of information which allowed me to process the investigation.

Key words: Administrative Control, Managerial Development.