

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“La gestión empresarial y la cadena de valor de Alfil Courier  
Sociedad Anónima Cerrada – La victoria – Lima 2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Pardave Robles, Alexandra Kiara**

**ASESOR: Garcia Apac, Julian Spencer**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70183347

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23164566

Grado/Título: Grado de maestro en medio ambiente y desarrollo sostenible, mención en gestión ambiental

Código ORCID: 0000-0002-3321-5820

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X

# H

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 25 del mes de agosto del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano	<b>(Presidente)</b>
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Secretario)</b>
Mtra. Keli Agui Esteban	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 417-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CADENA DE VALOR DE ALFIL COURIER SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – LA VICTORIA – LIMA 2023”**, presentada por la Bachiller, **PARDAVE ROBLES, Alexandra Kiara** para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) PROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 Quince y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:00 horas del día **25 del mes de agosto del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtra. Diana Huerto Orizano

N° DNI 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

**PRESIDENTE**

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún

N° DNI 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**SECRETARIO**

  
Mtra. Keli Agui Esteban

N° DNI 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtro. Julián Spencer García Apac, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 061-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH del (los) estudiante(s) **ROBLES PARDAVE, Alexandra Kiara**, de la investigación titulada: **“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CADENA DE VALOR DE ALFIL COURIER SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – LA VICTORIA – LIMA 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24...% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turniting.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 03 de Octubre del .2023



Lic. Julian S. Garcia Apac  
CLAD. 02781

GARCÍA APAC, JULIÁN SPENCER

DNI N° 23164566

Código Orcid N° 0000-0002-3321-5820

# TESIS CADENA DE VALOR

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

1%

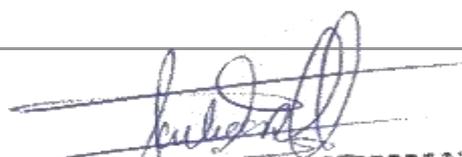
PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	5%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	4%
3	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.certus.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Corporación Universitaria Reformada Trabajo del estudiante	1%
8	www.beetrack.com Fuente de Internet	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	

  
Lic. Julian S. Garcia Apac  
CLAD. 02781

GARCÍA APAC, JULIÁN SPENCER

DNI N° 23164566

Código Orcid N° 0000-0002-3321-5820

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su invaluable apoyo en mi formación

## **AGRADECIMIENTO**

A los trabajadores de la empresa por su apoyo en el llenado de los instrumentos de investigación.

A los representantes de la empresa por su colaboración y autorización, a ellos la estima correspondiente.

A mi docente asesor, por su constante apoyo en la conclusión de la tesis” “A la Universidad por su asistencia y facilidades para la conclusión de la carrera.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.4.4. RELEVANCIA .....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.2.1. GESTIÓN EMPRESARIAL.....	23

2.2.2. CADENA DE VALOR .....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	32
2.4. HIPÓTESIS.....	34
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	34
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS .....	34
2.5. VARIABLES.....	35
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	35
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	35
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
CAPITULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.1.1. ENFOQUE .....	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	38
3.1.3. DISEÑO .....	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
3.2.1. POBLACIÓN .....	39
3.2.2. MUESTRA.....	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....	40
.....	40
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA	
INFORMACIÓN .....	40
CAPITULO IV.....	41
RESULTADOS.....	41
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	41
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	73
Valor del Coeficiente de Pearson.....	73
CAPITULO V.....	80
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES.....	80
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO .....	81
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86

ANEXOS .....89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores.....	41
Tabla 2 En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos ...	42
Tabla 3 La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas .....	43
Tabla 4 La empresa tiene políticas de coordinación .....	44
Tabla 5 La empresa fomenta la especialización .....	45
Tabla 6 La empresa está organizada en base a especializaciones .....	46
Tabla 7 Considera que las estrategias de la empresa son útiles para ser competitivo.....	47
Tabla 8 Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégicas .....	48
Tabla 9 Cuenta la empresa con tácticas de trabajo .....	49
Tabla 10 Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia.....	50
Tabla 11 La operatividad de la empresa está planificada .....	51
Tabla 12 La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias .....	52
Tabla 13 La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores .....	53
Tabla 14 Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones .....	54
Tabla 15 La empresa fomenta la integración de sus trabajadores.....	55
Tabla 16 Es política de la empresa la integración.....	56
Tabla 17 La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados .....	57
Tabla 18 La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa.....	58
Tabla 19 La empresa controla el desempeño de toda la estructura .....	59
Tabla 20 La empresa tiene un sistema de control específico .....	60
Tabla 21 La empresa controla de manera específica a los trabajadores .....	61
Tabla 22 La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados .....	62
Tabla 23 La empresa tiene un sistema de control flexible .....	63

Tabla 24 La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso.....	64
Tabla 25 La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio .....	65
Tabla 26 La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país .....	66
Tabla 27 La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios.....	67
Tabla 28 La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones .....	68
Tabla 29 La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio.....	69
Tabla 30 La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio.....	70
Tabla 31 Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico.....	71
Tabla 32 Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares .....	72
Tabla 33 Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre la gestión empresarial y la cadena de valor de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023.....	73
Tabla 34 Relación entre la Gestión empresarial y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023 .....	74
Tabla 35 Relación entre la Planificación y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023.....	75
Tabla 36 Relación entre la Organización y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023.....	76
Tabla 37 Relación entre la dirección y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023.....	77
Tabla 38 Relación entre la dirección y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria Lima 2023.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores.....	41
Figura 2 En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos...	42
Figura 3 La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas .....	43
Figura 4 La empresa tiene políticas de coordinación .....	44
Figura 5 La empresa fomenta la especialización .....	45
Figura 6 La empresa está organizada en base a especializaciones .....	46
Figura 7 Considera que las estrategias de la empresa son útiles para ser competitivo.....	47
Figura 8 Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégicas .....	48
Figura 9 Cuenta la empresa con tácticas de trabajo .....	49
Figura 10 Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia.....	50
Figura 11 La operatividad de la empresa está planificada .....	51
Figura 12 La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias .....	52
Figura 13 La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores .....	53
Figura 14 Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.....	54
Figura 15 La empresa fomenta la integración de sus trabajadores.....	55
Figura 16 Es política de la empresa la integración .....	56
Figura 17 La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados .....	57
Figura 18 La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa.....	58
Figura 19 La empresa controla el desempeño de toda la estructura .....	59
Figura 20 La empresa tiene un sistema de control específico.....	60
Figura 21 La empresa controla de manera específica a los trabajadores .....	61
Figura 22 La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados .....	62
Figura 23 La empresa tiene un sistema de control flexible .....	63

Figura 24 La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso.....	64
Figura 25 La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio.....	65
Figura 26 La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país .....	66
Figura 27 La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios.....	67
Figura 28 La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones .....	68
Figura 29 La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio .....	69
Figura 30 La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio.....	70
Figura 31 Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico.....	71
Figura 32 Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares .....	72

## RESUMEN

La tesis postulada en el alfil Courier Sociedad Anónima Cerrada – La Victoria – Lima 2023, he planteado como objetivo general “Analizar cómo se relaciona La gestión empresarial con la cadena de valor de ALFIL COURIER

S.A.C. La Victoria – Lima 2023” respecto en cuenta la metodología establecida, el mismo que siendo de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional ha considerado sus procedimientos para el recojo de información. Para ello se estudió a 30 trabajadores quienes expresaron a través de la técnica que fue la encuesta, con su instrumento, el cuestionario, incluye preguntas cerradas, según sus opiniones de las variables de estudio, permitiendo que la conclusión arribadasostiene:

La tesis ha demostrado que existe relación directa entre la gestión empresarial y la cadena de valor en la empresa Alfil Courier, el mismo que esta plasmada en el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor es 0.653, explicada con información de la tabla 3 (80% muy de acuerdo) y 25 (33.3% Y 53.3%), donde la percepción del trabajador es que hay coordinación organizacional de las áreas, permitiendo siempre la adquisición de insumos adecuados para la prestación del servicio. Por ello, respecto a la primera conclusión, la tesis recomienda a la gerencia de la empresa incluir en sus trabajos de gestión empresarial, la organización por procesos, en el sentido que sus servicios pueden ser prestados de manera eficiente, teniendo indicadores en cada etapa de su producción.

**Palabras claves:** desarrollo, funciones, gestión, motivación, organización.

## **ABSTRACT**

The thesis postulated in el alfil Courier Sociedad Anónima Cerrada – La Victoria – Lima 2023, I have raised as a general objective “Analyze how business management is related to the value chain of ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria

- Lima 2023" with respect to the established methodology, the same as being of an applied type, of a descriptive correlational level, has considered its procedures for the collection of information. For this, 30 workers were studied who expressed through the technique that the survey was, with its instrument, the questionnaire, including closed questions, according to their opinions of the study variables, allowing the conclusion reached to hold:

The thesis has shown that there is a direct relationship between business management and the value chain in the company Alfil Courier, the same that is reflected in the Pearson correlation coefficient whose value is 0.653, explained with information from table 3 (80% very agree) and 25 (33.3% and 53.3%), where the perception of the worker is that there is organizational coordination of the areas, always allowing the acquisition of adequate inputs for the provision of the service. For this reason, regarding the first conclusion, the thesis recommends that the company's management include organization by processes in their business management work, in the sense that their services can be provided efficiently, having indicators at each stage of their production.

Keywords: development, functions, management, motivation, organization.

## INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “La gestión empresarial y la cadena de valor de alfil Courier Sociedad Anónima Cerrada – La Victoria – Lima 2023, se desarrolló de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco, el trabajo de investigación cuenta con cinco capítulos que se detallan a continuación.

**Capítulo I:** este capítulo abarco el planteamiento del problema, donde se describe cuáles han sido las causas que implican en cuanto a lo empresarial y la cadena de valor, fue el punto de partida para la generar el problema central y específico, y a la vez de los objetivos centrales y específicos.

**Capítulo II:** este capítulo abarcó las investigaciones como antecedentes respecto al ámbito internacional, nacional y local; los cuales sirvieron para la contratación en los siguientes capítulos. También se definió las bases teóricas de ambas variables identificando las dimensiones e indicadores; se planteó las hipótesis para su posterior discusión.

**Capítulo III:** Este capítulo abarcó la metodología de la investigación, donde se especificó el tipo, enfoque, alcance y diseño. También se definió la población y muestra de estudio sobre el cual se aplicó las encuestas para su posterior interpretación y discusión.

**Capítulo IV:** este capítulo abarcó la presentación de los resultados, como respuesta a las preguntas realizadas a la muestra de estudio, de acuerdo a los resultados obtenidos se realizaron la contratación de las hipótesis.

**Capítulo V:** este capítulo abarcó la discusión de los resultados, en el cual se comparan los resultados obtenidos con las investigaciones anteriores, también se discutió con las teorías de los autores y los objetivos de la investigación. Por último, se realizó las recomendaciones y conclusiones.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Un tema que preocupa bastante a las empresas en el mundo es que la razón fundamental que determina si estos son competitivos o no, es el modo como se administra su negocio, así sostiene (Picado, 2021). Sostiene, además, que la pandemia ha obligado a tomar decisiones que orienten su producción a la demanda del mundo, cuyas características se traducían en consumo bajo restricciones. La gestión empresarial, tiene efectos la cadena de valor de la empresa, herramienta que se centra fundamentalmente en aspectos administrativos y comerciales. Forbes, Staff (2022) sostiene que las empresas que han demostrado una adecuada gestión empresarial han logrado reflejar en sus elementos competitivos aspectos positivos que le dieron una mejor posición en el mercado. Para la web citada Amazon, ha logrado ventas importantes que superaban los 469 mil millones de dólares, gracias a una innovadora gestión empresarial que se centraba en el aspecto de planificación, organización, dirección y control.

Problemática Nacional: no hubo ninguna excepción, Perú con esta realidad empresarial. Muchas organizaciones han logrado ser exitosas gracias a su gestión empresarial, sin embargo, hay muchas que no han podido diseñar un modelo que sea adecuado a ellas. Tal es el caso de los pequeños negocios en Gamarra, cuya carencia de aspectos de planificación, organización dirección y control, ha impedido que estos emprendimientos tengan una cadena de valor capaz de hacer frente a la competencia mundial que entra con productos sintéticos al mercado. Siendo el problema no tener una adecuada gestión empresarial, las empresas buscaron solucionar esta carencia a partir de prácticas empíricas, sin embargo, esto no se ha reflejado ni en las actividades primarias ni las de apoyo en sus cadenas de valor, a pesar de ser un cluster potencial a nivel de todo el país, de esta manera, la problemática planteada a nivel del mundo no es diferente en Perú. (Quintero, 2006).

Respecto a la empresa materia de estudio, Alfil Courier, ubicado en el distrito de la Victoria – Lima, registra actividades comerciales en el servicio logístico desde el año 2018. Con su sede principal, la empresa cuenta con 30 trabajadores reconocidos, los mismos que integran una estructura formal dentro de la empresa. Los servicios, de transporte de mercadería en el país se dan desde la capital a 18 lugares a nivel nacional. En el contexto descrito como actividad empresarial, la empresa tiene un problema de gestión empresarial, dado que sus prácticas son empíricas. Al describir, los aspectos de planificación, no cuenta la empresa con un sistema en el que se definan sus objetivos con claridad, por lo que los desarrollos de sus actividades se hacen a partir de las iniciativas del gerente. Es en el sentido mencionado, que la empresa tiene una estructura vertical tradicional a nivel de su organización. El nivel de dependencia de su gerencia hace que se centralice las decisiones y los criterios de este en dicha persona. En cuanto a la dirección de la empresa, la gerencia expresa a decir de los trabajadores un estilo tradicional poco participativo, esto se traduce en que la empresa no cuenta con momentos de integración, salvo iniciativas del propio personal. Sin embargo, a las funciones administrativas descritas, lo que si preocupa a la empresa son los aspectos de control, en este entendido, la gerencia ha puesto énfasis en cumplir con los servicios, a pesar de las limitaciones logísticas o de gestión en general que tiene la empresa. (Courier, 2022).

En el contexto descrito, la cadena de valor siendo una representación gráfica de la competitividad de la empresa no tiene fundamentos sólidos ni en las actividades primarias, ni en las de apoyo, por lo que el margen es pequeño, entendiendo que la subsistencia de la empresa se hace a partir de la programación del día a día.

La gestión empresarial, teniendo como componentes a las funciones de la administración, está generando estas limitaciones en la cadena de valor de la empresa, el mismo que puede tener efectos adversos en materia comercial, cumplimiento de obligaciones y otros aspectos. Por ello, entender cómo se relaciona la gestión comercial con la cadena de valor será necesaria para saber su impacto real en la empresa. (Courier, 2022).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cómo se relaciona La gestión empresarial con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. ¿La Victoria – Lima 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo se relaciona la planificación con la cadena de valor de ALFILCOURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?
- ¿Cómo se relaciona la organización con la cadena de valor de ALFILCOURIER S.A.C. ¿La Victoria – Lima 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dirección con la cadena de valor de ALFILCOURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?
- ¿Cómo se relaciona el control con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Analizar cómo se relaciona La gestión empresarial con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar cómo se relaciona la planificación con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- Determinar cómo se relaciona la organización con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- Analizar cómo se relaciona la dirección con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- Analizar cómo se relaciona el control con la cadena de valor de

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El Desarrollo de la tesis se justificó en los siguientes términos:

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El análisis de las variables materia de estudio se dio en un contexto donde el comportamiento de cada una de ellas no se ve alterada, por esta razón la comprensión de ello, permitirá conocer en términos reales el impacto que tiene en la vida empresarial del sujeto de investigación.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La tesis permitió el planteamiento de una metodología adecuada para el recojo de información, pudiendo ser esta usada en los mismos términos en tesis de mayor complejidad en la ciencia administrativa.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La tesis puso en cuestionamiento los conocimientos que existen respecto a las variables, a partir del cual, sus coincidencias pueden sumar a lo que se sabe de ellas.

### **1.4.4. RELEVANCIA**

La tesis es relevante porque, proveerá de elementos importantes que pueden invitar a la gerencia tomar decisiones y mejorar sus esfuerzos para tener una cadena de valor que los haga competitivos en el mercado en el que se desenvuelve.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones fueron superadas por el investigar, con los recursos que ha permitido a la misma ser viable. Así mismo, la constancia fue clave para cumplir los resultados.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La tesis tuvo viabilidad por las razones siguientes:

- Abarca con la bibliografía indicada
- Antecedentes suficientes para la discusión de resultados
- Asesoría adecuada en cuanto a la elaboración de la investigación
- Financiamiento necesario para poder adquirir lo que demande la tesis.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Bajaña (2020) en su investigación titulada “Procesos de Bioseguridad que Fortalezcan la Cadena de Valor del Sector Gastronómico en la Parroquia Tarqui, Ciudad de Guayaquil” presentada a la Universidad de Guayaquil, investigación para optar el grado de Ingeniero Comercial. La investigación es de enfoque cuantitativa, de alcance descriptivo, diseño aplicado no experimental, la población esta conformada por los Centros Turisticos Comunitarios del Portal Único de Tramites Ciudadanos, la muestra es un total de 63 Restaurantes, de tal modo se dio uso a la técnica e instrumento adecuadamente, se llegaron a las conclusiones:

- En cuanto a la tesis y a los resultados obtenidos se lograron demostrar que en el servicio de comidas que son parte del Catastro de Turismo los cuales estuvieron puestos en estudio, cumplen con todos los protocolos de bioseguridad, lo cual se debe al incierto sobre de resoluciones del COE, no se logró garantizar un ambiente adecuado de cadena de valor que dé inicio a fin generen procedimientos adecuados en la ejecución, en la forma de preparar y en la manera de servir los insumos alimenticios y las bebidas. Haciendo el estudio documental se logró juntar datos sobre los protocolos que se tienen que adecuar en los centros de preparación de alimentos y de bebidas para brindar garantía de higiene y buena salud para los que se sirven en dichos lugares.

Cáceres (2018) en la investigación titulada “Análisis de la Gestión Empresarial de la Editorial Liveworking de la Ciudad de Guayaquil” presentada a la Universidad de Guayaquil, investigación para optar el grado de Ingeniería Industrial. La investigación es exploratoria,

descriptiva, de enfoque cuantitativa, la población esta conformada por el personal afiliado a la empresa Live Working del departamento de Recursos Humanos, la muestra considerada es de 15 trabajadores, la tecnica e instrumento aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente; de tal modo se llego a la conclusión que:

- Mediante la tesis logramos dar la conclusión que la gestión empresarial es un instrumento administrativo que tiene una utilidad importante para el control positivo de los recursos con los que dispone una organización, ya que gracias a su uso se logra obtener mejores resultados de los recursos. El cuestionario aplicado a los trabajadores sobresalió que tienen inconformidades con algunas características de la gestión empresarial, como lo es una planeación ineficiente, poca organización, comunicación que presenta falencias entre compañeros y que no existe un buen estudio sobre rendimiento personal en la empresa.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Cabello; Castromonte & León (2021) en su investigación titulada “Gestión Empresarial y la Comercialización de los Derivados del Cacao de los Productores del Distrito de Callería, Ucayali – 2021” presentada a la Universidad Nacional de Ucayali, investigación en cuanto a ser optado por Licenciado en Administración. El Tipo de investigaciones aplicada, el nivel de la investigación es descriptiva, el diseño es transaccional correlacional, la población está constituida por productores de cacao, la muestra es un total de 22 productores, la técnica e instrumento utilizados fueron la encuesta y El cuestionario respectivamente; de tal manera se llegó a la conclusión que:

- Mediante al estudio realizado se pudo exhibir la existencia de la interrelación significativa entre la gestión empresarial y la comercialización en los derivados del cacao de los que producen en el distrito de callería, Ucayali – 2021. Lo cual nos demuestra que la manera como los productores realizan su planificación, su

organización, su dirección y cómo controla sus órganos acciones ayuda a que tengan resultados positivos entre las variables propuestas. Intentar modo en los resultados se lograron demostrar que la mayor parte de los trabajadores de cacao, realizan sus gestiones de sus empresas en un nivel positivo.

La Barrera (2019) en su investigación titulada “Actividades Primarias que Inciden en la Cadena de Valor de la Exportación de Cacao de la Cooperativa Agraria de Cacao Aromático “Colpa de Loros” – 2016” presentada a la Universidad Privada del Norte, investigación para optar el grado de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales. Tiene como objetivo principal de aquellas actividades primarias en cuanto a la variable en la cadena de valor, por eso se enfoca en los temas de logística interna y producción, los cuales permitirán observar cada uno de los problema planteados que tiene la Coopertaiva. De tal manera se llego a laconclusión que:

- De acuerdo a la investigación logramos concluir que se logró identificar a dichas labores primarias en la cadena de valor, de tal modo, se enfatiza en los temas de suministro interno, productividad, suministro externo y la comercialización, publicidad y la atención. De tal modo se logró encontrar las deficiencias que tiene la corporativa. La cadena de valor se logró fortalecer gracias a los cultivos del agro exportación peruana lo cual fue muy importante en la organización para que se siga dinamizando el ámbito, lo cual se ayudó a brindar garantías de calidad de los insumos que se les brinda a los consumidores.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Ore (2018) en su investigación titulada “La Gestión Empresarial en la Administración del Área de Pagos de la Empresa Mota Engil S.A., 2018” presentada a la Universidad de Huánuco, investigación para optar el grado de Licenciado en Administración. La investigación es de enfoque básica y aplicada, de nivel explicativo, el diseño es transversal, la

población está conformada por los trabajadores externos e internos de la empresa Mota Engil S.A., la muestra es un total de 96 trabajadores, la técnica de instrumento aplicado fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, de tal modo se llegó a concluir que:

- En cuanto a la investigación se concluyó que los trabajadores les hace falta capacitaciones para realizar de mejor forma sus tareas en su ámbito, del mismo modo, dichos trabajadores no cuentan con metas establecidas u objetivos que se les planteen dentro de la organización. Así mismo, en la investigación se logró comprobar que la empresa no cuenta con una óptima gestión organizacional en el departamento de pago de sueldos.

Mateo (2019) en su investigación titulada “La Gestión Empresarial y la Rentabilidad de las Empresas Ferreteras en la Ciudad de Tingo María – 2018” presentada a la Universidad de Huánuco, investigación para optar el grado de Contador Público. En la investigación realizada el enfoque es cualitativo y cuantitativo, él alcanzó niveles descriptivo correlacional, el diseño es experimental transversal, la población está conformada por las empresas dedicadas al rubro ferretero de la ciudad de Tingo María, la población es un total de 45 empresas, la técnica e instrumento aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente; de tal modo se llegó a la conclusión que:

- Gracias a los resultados obtenidos se logró demostrar que la gestión empresarial es influyente de manera positiva en la rentabilidad de la organización ferretera de la ciudad de Tingo María. Lo cual se sustenta en el gráfico número 10 en la que el 91% de los encuestados afirmaron que normalmente se mide el rendimiento de los empleados. En el gráfico número cuatro se logra percibir que la estructura de la organización está entre buena y regular. Del mismo modo se logró determinar que el planeamiento es influyente en la rentabilidad de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN EMPRESARIAL**

Mediante Pérez (2013) sostiene que la gestión empresarial viene a ser los procedimientos con los cuales se puede guiar y dirigir las labores de una empresa con las que se logra obtener los resultados esperados. Dicho en otras palabras, este ámbito de acción ayudará a que la empresa aplique los recursos con los que cuenta de manera eficiente y en las estrategias más óptimas.

Martínez (2013) sostiene que la gestión empresarial viene a ser el procedimiento de planificar, organizar, unir, dirigir y realizar control de los recursos de la empresa, con la finalidad de lograr alcanzar los beneficios mayores y obtener los resultados esperados.

Abarca Van de Berghe (2016) que en definición de la variable Gestión Empresarial viene a ser la totalidad de labores empresariales que hace un individuo especializado. Del mismo modo, tiene que contar con la aptitud de realizar organización, control y manejar un conjunto de personas. Con la finalidad de poder lograr cada uno de los objetivos que se planteó en la empresa al inicio del año.

#### **2.2.1.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

Según Pérez (2013) sostiene que una buena gestión empresarial trata de que se manejará trabajadores bajo sumando. Puede ser por su rendimiento, por su horario de entrada, logro de propósitos, mala atención a los consumidores. Del mismo modo, al no realizar un seguimiento a los procedimientos generará problemas, en muchas ocasiones ocurre y es que los colaboradores no se encuentran incentivados. Del mismo modo, planear las labores empresariales que se tienen que hacer y con las cuales se optimicen los recursos con las que la empresa dispone. Por ello, realizar una buena gestión empresarial es fundamental para que tu empresa nunca quiebre, y tenga la

facilidad de reaccionar de acuerdo a las variaciones que existen en el ámbito empresarial y a las constantes innovaciones.

#### **2.2.1.2. PILARES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

Martínez (2013) sostiene que estructurar una gestión empresarial eficiente requiere tener en consideración los siguientes pilares:

- **Personas:** los individuos que pertenecen a una organización vienen a ser activo fundamental, ya que depende de ellos hay que la empresa funcione de manera positiva y logre ser exitosa (Martínez, 2013).
- **Tecnología:** la innovación de nuevas tecnologías y el constante avance de los cambios digitales de la empresa se trata de la constante competitividad que existe en el mercado (Martínez, 2013).
- **Planificación:** planear es desarrollar un programa de trabajo para obtener resultados esperados por la empresa (Martínez, 2013).
- **Procesos:** los procedimientos o procesos vienen a ser importantes para tener conocimiento del tiempo, el monto de los recursos y los periodos que se tienen que realizar para alcanzar el éxito (Martínez,2013).

#### **2.2.1.3. DIMENSIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

##### **1. Planificación**

Paul (2004) sostiene que la planificación es el establecimiento de propósitos, métodos, procesos, metas, en otras palabras, viene a ser todo lo que la empresa realizará, y forjando de qué manera lo realizará.

Membrado (2007) afirma que la planificación consta

esencialmente de escoger y establecer misiones y propósitos de la empresa.

Luego se determinan las políticas, los proyectos, los procedimientos, y la forma de trabajo con las que se tiene que contar en cuanto a la consecución de los resultados esperados, en la cual se incluye la toma de decisiones.

### ➤ TIPOS DE PLANIFICACIÓN

- **Planeación estratégica:** es el periodo en la cual se proponen las metas, objetivos, métodos de trabajo, establecimiento de misión y visión tanto a largo y a corto plazo (Membrado, 2007).
- **Planeación táctica:** están a cargo de realizar este tipo de planeación los ejecutivos, gerentes, los encargados de las áreas teniendo en cuenta a la planeación estratégica (Membrado, 2007).
- **Planeación operativa:** se basa fundamentalmente en la designación de funciones que se tienen que hacer de acuerdo a las áreas, y los artífices de la ejecución serán los individuos que prestan su servicio a la empresa (Membrado, 2007).

## 2. Organización

Giner et. Al (2014) sostiene que la organización consta de establecer actividades que se tienen que realizar, la persona que estará a cargo de hacer las, cómo se agrupara, quién rendirá cuentas a quién y en lugar donde se realizará la toma de decisiones. Bueno (2006) sostiene que la organización viene a ser el periodo en que se conforman las estructuras, el funcionamiento y las tareas, estableciendo formas de trabajo, brindándole los instrumentos para su realización, dándoles

asesoramiento para que realicen sus tareas de manera eficiente, y dándole todos

### ➤ **Características de la organización**

- **Metas:** las actividades o labores en general que se realicen dentro de la organización tienen que tener vínculo con lo que se propone la empresa (Giner et al. , 2014).
- **Especialización:** el trabajador brindará mejores resultados cuanto más conoce el área y tenga mejores conocimientos para realizar las actividades encargadas, Es por ello que es importante brindarles capacitaciones y especializaciones a los trabajadores (Giner et al. , 2014).
- **Unidad de mando:** se tiene que establecer una figura demandando, aquel que será encargado de un conjunto de individuos, que tienen que seguir solo las indicaciones de dicho responsable (Giner et al. , 2014).
- **Coordinación:** Todas las tareas de la empresa tienen que estar ligadas y estar equilibradas con los propósitos propuestos (Giner et al. , 2014).
- **Flexibilidad:** Si se brinda mayor flexibilidad en la empresa, los trabajadores tendrán mejores resultados y lograrán alcanzar las metas propuestas por la empresa (Giner et al. , 2014).

### **3. Dirección**

Esteban et. Al (2013) sostienen que la dirección trata sobre la toma de decisiones para alcanzar propósitos que se determinan en la empresa. Todas las organizaciones se suelen dirigir tanto centralizada y descentralizadamente.

Aguer et. Al (2010) afirman que la dirección consiste en dirigir

una organización de un momento establecido a propósitos mejores a los que se van viviendo. M en las tareas diarias de un inversionista se revuelven muchas actividades, y su tarea es abundante y necesita contar con el conocimiento profesional.

#### ➤ **Etapas de la dirección**

- **Toma de decisiones.** Ante los diversos tipos de imprevistos que se presenten en la empresa, se presenta esta etapa la cual consta de tomar decisiones para mejorar dichos imprevistos y para que no se vuelvan a repetir (Aguer et. Al, 2010).
- **Integración.** En este período consta de la disposición de los recursos los materiales necesarios para realizar dichas decisiones tomadas anteriormente, las cuales son por medio de varias estrategias (Aguer et. Al, 2010).
- **Motivación:** la mentalidad de un empresario el imagen de un conjunto humano vienen a ser importantes para lograr alcanzar propósitos y objetivos de la empresa, Es por ello que la dirección tiene que realizar método de motivación en los ámbitos laborales de la empresa (Aguer et. Al, 2010).
- **Comunicación.** Viene a ser un Pilar dentro de la empresa como también es importante contar con buena comunicación con los proveedores ex ternos, de tal manera que todos los segmentos de la empresa entiendan no que se necesita de ellos y que los consumidores estén contentos con la atención que se les brinda(Aguer et. Al, 2010).

#### **4. Control**

Gutiérrez (2015) sostiene que el control consta en realizar la medición y las correcciones de rendimiento personal y

empresarial para brindar garantías de que las funciones que realicen se apeñan a la planeación de la empresa, Así mismo consta del control que se realiza a los objetivos y propósitos planteados por la empresa donde se llegan a los resultados que se espera.

Agudo (2016) sostiene que el control es el procedimiento más fundamental del ámbito administrativo ya que si no existiera el control no se podrá brindar garantías a la organización sobre lo que se desarrolla dentro de la empresa, como tampoco se tendrá conocimiento sobre los logros de objetivos.

#### ➤ **Características del control**

- **Integral:** es aquella que cubre todos los factores de las funciones que se realicen dentro de la empresa (Gutiérrez, 2015).
- **Selectivo:** ese tipo de control se centra en dichos aspectos que son sobresalientes de la empresa de acuerdo a los propósitos establecidos (Gutiérrez, 2015).
- **Creativo:** este tipo de control se encarga de buscar los índices más relevantes para tener conocimiento de lo que sucede dentro de la organización y guiarla hacia los propósitos (Gutiérrez, 2015).
- **Efectivo y Eficiente:** se encarga de buscar alcanzar los propósitos de la empresa más sobresalientes (Gutiérrez, 2015).
- **Adecuado:** el control se tiene que desarrollar según las funciones que se desarrollan y con la finalidad de lograr alcanzar los resultados esperados (Gutiérrez, 2015).
- **Adaptado:** la normatividad de la organización y los individuos que pertenecen a ella son importantes para los

logros deseados (Gutiérrez, 2015).

- **Flexible:** tiene la facilidad de poder cambiar o ser modificado de acuerdo a las innovaciones que se efectúen dentro de la empresa (Gutiérrez, 2015).

## **2.2.2. CADENA DE VALOR**

Porter (2016) sostiene que con la cadena de valor de una organización consta de realizar un estudio y de separar la empresa en sus funciones planificadas más importantes con la finalidad de comprender como funcionan los gastos y dónde se encuentra la diferencia entre ellas.

Collier et. Al (2008) sostienen que se conoce como cadena de valor a una definición teórica que se encarga de describir la forma en que se realizan las actividades o funciones de una organización, de esta manera se puede encontrar los diversos factores que son intervinientes en los procesos económicos.

Berrozpe (2012) afirma que una cadena de valor es un factor que se encarga de describir el nivel completo de las funciones indispensables en cuanto a la creación de un bien o servicio, para las organizaciones que se encargan de producir bienes esta cadena ayuda a comprender los procedimientos que se desarrollan dentro de la elaboración de un producto.

### **2.2.2.1. IMPORTANCIA DE LAS CADENAS DE VALORES**

Berrozpe (2012) afirma que la cadena de valor se encarga de establecer los costos más bajos, hacer lanzamiento de los nuevos productos al mercado de forma eficiente y se encarga de hacer que los consumidores se vuelvan fieles a la empresa. de esta manera la organización tiene que es realizar control de forma continua con la finalidad de hacer que la ventaja competitiva se mantenga a largo plazo. del mismo modo para que logre brindar seguridad de que la función productiva sea de forma eficiente y

constante.

### **2.2.2.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE LA CADENA DE VALOR**

Porter (2016) sostiene que la cadena de valor tiene el objetivo de brindar a las empresas ventajas competitivas, Es por ello que la cadena de valor tiene en cuenta cuatro aspectos fundamentales para las empresas, las cuales vienen a ser:

- **Grado de integración:** son aquellas funciones que se hacen en la misma organización no en otras empresas (Porter, 2016).
- **Panorama industrial:** en el ámbito empresarial y todos los ámbitos que tenga relación con la compañía son aquellas que se toman en cuenta para el panorama industrial con la finalidad de alcanzar propósitos establecidos en la organización (Porter, 2016).
- **El panorama de segmento:** se establece de acuerdo a los cambios que podrían verse de relacionadas con los productos y los consumidores (Porter, 2016).
- **El panorama geográfico:** engloban a todos los distritos, departamentos que se encuentran relacionadas con el ámbito comercial de la compañía (Porter, 2016).

### **2.2.2.3. DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **1. Actividades Primarias**

Porter (2016) sostiene que vienen a hacer aquellas actividades que sacarán provecho a los recursos ecológicos para lograr obtener la materia prima de la empresa, en la cual están incluidas la agricultura, ganadería y entre otras.

Guzmán et al. (2019) sostienen que en la cadena de valor

hace referencia a las actividades primarias como las que se encuentran relacionadas de forma directa con los procedimientos determinadas de la organización.

### ➤ **Componentes de las actividades primarias**

- **Logística de entrada:** es de componente engloba todas las actividades como almacenar o gestionar todo lo que tiene la empresa (Porter, 2016).
- **Operaciones:** este componente hace referencia a los procesos de la organización y todo lo que desarrollan para poder transformar las materias en productos finales (Porter, 2016).
- **Logística de salida:** constan de todas las funciones que tienen relación con la repartición del producto a sus clientes (Porter, 2016).
- **Marketing y ventas:** consta de todos los procesos de realizar mejoras y perfecciones el producto o servicio que se le ofrezca al consumidor (Porter, 2016).
- **Servicio:** se encarga de brindar mejoras a los productos y el servicio que se les ofrece a los clientes (Porter, 2016).

## **2. Actividades Secundarias**

Guzmán et al. (2019) sostienen Las actividades secundarias de la cadena de valor de una organización son las que se desarrollan acorde a la infraestructura, hoy manejo del área de Recursos Humanos, maquinarias y los diversos áreas de la empresa.

Berrozpe (2012) afirma que las actividades secundarias cómo está de aquellas funciones que no son las más primordiales, sin embargo estas funciones de la empresa son las que

contribuyendo de forma importante dentro de la cadena de valor.

➤ **Componentes de las actividades secundarias**

- **Adquisición:** engloba a todas las funciones de la organización que hace para lograr obtener los productos para poder vender (Guzmán et al., 2019).
- **Desarrollo tecnológico:** se realiza en el periodo de estudio y crecimiento que HC eran influyentes en las funciones como generarlas técnicas o procedimientos de forma automatizada para los productos (Guzmán et al., 2019).
- **Gestión de recursos humanos:** consta de realizar la contratación y la retención de los trabajadores que realizan sus actividades de forma positiva para la empresa (Guzmán et al., 2019).
- **Infraestructura:** consta de todos los sistemas que la organización maneja para lograr sus objetivos y en la forma en que están compuestos los equipos tecnológicos dentro de las diversas áreas administrativas (Guzmán et al., 2019).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Amenazas:** son aquellas fuerzas del ámbito que impiden la realización de nuevas estrategias, como también pueden ser influyentes en la productividad y son las que presentan riesgos en los proyectos que se realizan (Martínez, 2013).
- **Análisis externo de la empresa:** su finalidad es indicar los diversos elementos del entorno que son influyentes en la organización (Agudo, 2016).
- **Análisis interno de la empresa:** tiene la finalidad de estudiar o

analizar los diversos ámbitos o los elementos que existen dentro de la organización (Gutiérrez, 2015).

- **Capacidad gerencial:** vienen a ser los conocimientos, los estudios, aptitudes y las experiencias que ayudan a los individuos que sean influyentes en las diversas áreas en que se desempeñan y que cuentan con personal bajo su mando (Aguer et. Al, 2010).
- **Capacidad productiva:** es la estimación del total que se puede producir en una organización en la cual se demuestra cuánto se puede vender en el ámbito empresarial (Giner et. Al, 2014).
- **Competencia:** los datos que se obtienen sobre las empresas que se dedican al mismo rubro viene a ser el total de la competencia, la influencia que tienen en el ámbito empresarial, sus costes, la productividad y los insumos o productos que ponen a la venta (Gutiérrez, 2015).
- **Control estratégico:** su principal propósito es brindar garantía del cumplimiento de los proyectos estratégicos y realizar la comprobación de que se logren alcanzar dichos propósitos con los resultados que se espera dentro de la empresa (Gutiérrez, 2015).
- **Datos internos:** en el momento que los datos estén al interno de la empresa, estos datos se vuelven fuente de estudio para poder optimizar las funciones de la organización (Gutiérrez, 2015).
- **Debilidades:** son características que ponen limitaciones al rendimiento de los trabajadores dentro de una empresa, del mismo modo, pueden ser falencias que existan en los planeamientos para lograr propósitos de la organización (Membrado, 2007).
- **Efectividad:** viene a ser la interrelación de los logros que se obtienen en una empresa y lo que se propusieron anteriormente, lo cual demuestra los logros que se obtienen de los propósitos que se planifican (Martínez, 2013).

- **Oportunidades:** viene a ser aquellos que se suponen en las ventajas competitivas de la organización, o alguna posibilidad que será beneficioso para lograr mejoras en los métodos de trabajo (Agudo, 2016).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

- H0: La gestión empresarial se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- H1: La gestión empresarial no se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

- La planificación se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- La organización se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- La dirección se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023
- El control se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión Empresarial

#### **Dimensiones**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Cadena de Valor

#### **Dimensiones**

- Actividades primarias
- Actividades secundarias

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Gestión Empresarial	Planificación	Planes estratégicos	Considera que las estrategias de la empresa son útiles para ser competitivo Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégicas
		Planes tácticos	Cuenta la empresa con tácticas de trabajo Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia
		Planes operativos	La operatividad de la empresa está planificada La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias
	Organización	Unidad de mando	En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos
		Coordinación	La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas La empresa tiene políticas de coordinación
		Especialización	La empresa fomenta la especialización La empresa está organizada en base a especializaciones
	Dirección	Toma de decisiones	La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones
		Integración	La empresa fomenta la integración de sus trabajadores Es política de la empresa la integración
		Motivación	La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa
	Control	Integral	La empresa controla el desempeño de toda la estructura La empresa tiene un sistema de control específico
Selectivo		La empresa controla de manera específica a los trabajadores La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados	
Flexible		La empresa tiene un sistema de control flexible La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso	

Cadena de Valor	Actividades Primarias	Logística de entrada	La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país
		Operaciones	La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones
	Actividades Secundarias	Adquisiciones	La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio
		Desarrollo tecnológico	La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, et al (2014) El primero de los casos está referido aquellos estudios que tienen el propósito de ampliar los conocimientos respecto al sujeto de estudio. El segundo de tipo aplicada, busca resolver problemas usando los conocimientos pertinentes, en ese contexto, es de tipo aplicada, en cuanto la pregunta planteada será resuelta a partir de conocimientos teóricos citados oportunamente.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Hernández et al. (2018) en la edición reciente en su libro de la investigación metodológica sostiene que las tesis pueden ser de enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto. En ese sentido, la tesis planteada es de enfoque cuantitativo, dado que la categoría establecida para cada uno de los ítems planteados será medida con números, plasmada en tablas y gráficos pertinentes.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

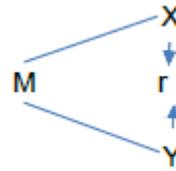
Hernández et al. (2018) sostiene que el alcance de la tesis puede combinar modelos, siendo la planteada descriptiva, y correlacional a la vez. Este entendido será desarrollado a partir de la caracterización de cada una de las dimensiones de las variables, desprendiendo de ello su relación con la variable dependiente de estudio planteada.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El diseño de la tesis según el autor Hernández et al (2018) es no experimental, puesto que no se va alterar el comportamiento de ninguna de las variables, se hará una descripción gráfica de los mismos. Su corte será transaccional de corte transversal, dado que los instrumentos serán aplicados de manera uniforme a la muestra

seleccionada. Teniendo como representación ilustrativa el siguiente esquema que se plantea:

Diseño de la investigación



Dónde:

X = Gestión Empresarial

Y = Cadena de Valor

M= muestra

R= relación

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Para Hernández et al. (2018) la población es el universo de objetos y sujetos de quien se dice algo en la investigación. Entendiendo el concepto del autor, la tesis tiene como población a la totalidad de trabajadores de la empresa sede Lima, los mismos que se detallan a continuación:

Cargo	Cantidad de personal
Administración	4
Servicio	6
Logística y distribución	12
Almacenamiento	6
Monitoreo y control	2
N	30 trabajadores

### 3.2.2. MUESTRA

Para Hernández et al. (2018), en su libro de metodología sostiene que la muestra es un subconjunto de la población que representa su comportamiento, comprendiendo ello, la tesis planteada tendrá una muestra no probabilística, de tipo intencional censal, dado que la accesibilidad a los trabajadores se podrá aplicar los instrumentos a la totalidad de ellos. Teniendo como muestra a 30 personas que son los que se encuentran en la planilla de la empresa.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Considerando el enfoque de la tesis, el instrumento que usado es la **Encuesta**, El mismo que es de tipo personal, siendo aplicado a cada integrante de la muestra. Su instrumento, **el cuestionario**, incluye preguntas cerradas, cuyas categorías se han establecido a partir de la escala de Likert, los mismos que pueden ser agrupados en una sola variable para un mejor entendimiento.

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el proceso de información la tesis usó:

- Tablas de frecuencia
- Tablas agrupadas
- Gráficos de barras con información porcentual
- Coeficiente de correlación Pearson
- Como herramientas se usará el paquete de información OFFICE365, y el SPSS V. 23.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

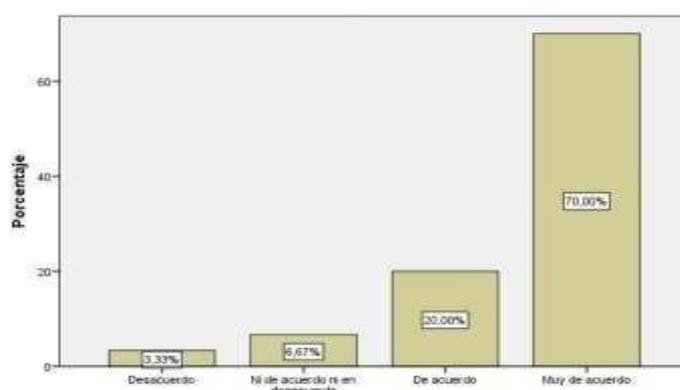
**Tabla 1**

*En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
De acuerdo	6	20,0	20,0	30,0
Muy de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Figura 1**

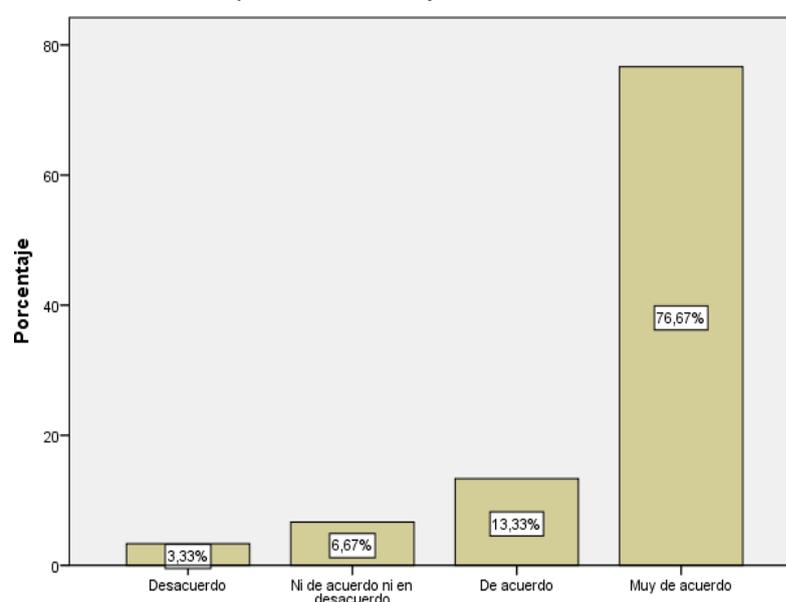
*En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores*



**Análisis e Interpretación:** La responsabilidad de una empresa para con sus trabajadores es algo muy fundamental hoy en día, lo cual consta de respetar los derechos de cada uno de los colaboradores como su tiempo laboral, sus bonificaciones, su salario, sus beneficios, entre otras; lo cual ayudará a que todos nuestros trabajadores se mantengan conformes y satisfechos con lo que la empresa les brinda. En la Figura 1 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo que conoce el nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores, 6,67% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado, el 20,00% de los encuestados afirman estar de acuerdo y el 70,00% afirman estar muy de acuerdo con que conocen el nivel de responsabilidad de la empresa para con sus colaboradores.

**Tabla 2***En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos*

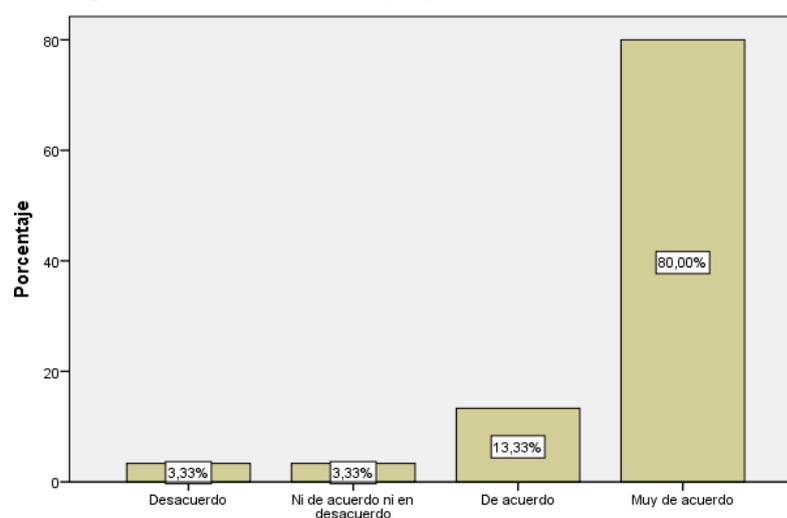
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
De acuerdo	4	13,3	13,3	23,3
Muy de acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Figura 2***En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos*

**Análisis e Interpretación:** mantener una estructura jerárquica dentro de una organización es algo fundamental ya que de este modo cada uno sabrá que labor le toca y quiénes son los jefes inmediatos de cada área, dicha estructura está estructurada desde los más altos mandos hasta los trabajadores más recientes que ocupan los puestos inferiores. En la Figura 2 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que reconocen quiénes son sus jefes inmediatos dentro de la organización, el 6,67% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 13,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que sí reconocen a quienes son sus jefes inmediatos y el 76,67% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que reconocen quienes son sus jefes inmediatos dentro de la empresa.

**Tabla 3***La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
	De acuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	Muy de acuerdo	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 3***La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas*

**Análisis e Interpretación:** contar con una empresa organizada ayuda a mantener todas las funciones de las áreas con métodos de trabajos los cuales tienen el propósito de alcanzar un objetivo en común, los mismos que ayudarán a que las diversas áreas de la empresa se puedan apoyar de manera conjunta y puedan alcanzar los resultados esperados en el menor tiempo posible. En la Figura 3 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la empresa se mantiene organizada para que puedan existir coordinación entre los diversos áreas, el 3,33% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; el 13,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con quien la empresa se encuentra organizada de forma que las áreas pueden trabajar de manera coordinada y el 80,00% de los encuestados afirman estar muy de acuerdo con que la empresa está muy organizada y de tal manera se puede trabajar de manera coordinada entre los diversos áreas

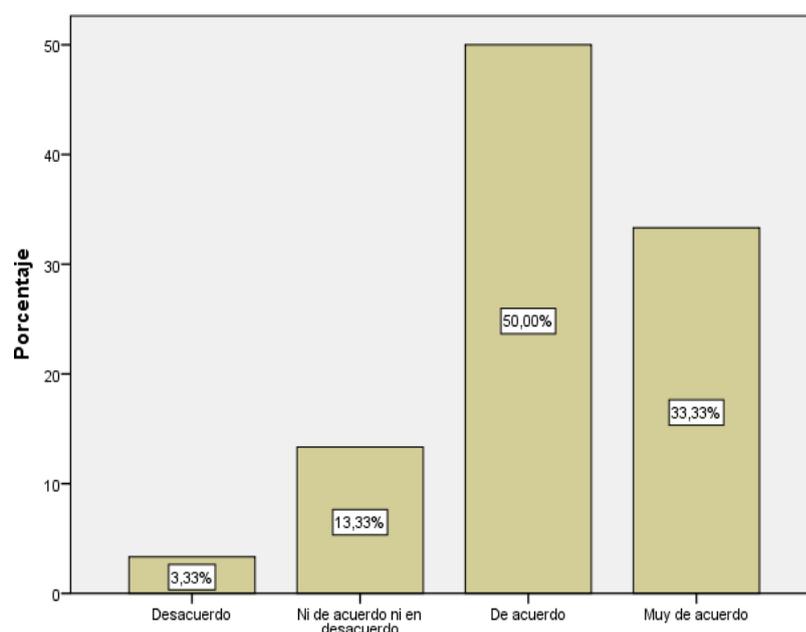
**Tabla 4**

*La empresa tiene políticas de coordinación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	66,7
	Muy de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 4**

*La empresa tiene políticas de coordinación*



**Análisis e Interpretación:** las políticas de coordinación es algo fundamental dentro de una organización debido a que de este modo se logrará impulsar entendimientos y acuerdos entre las diversas áreas al momento de realizar funciones para alcanzar objetivos comunes que la empresa hoy tiene como objetivo a corto, mediano y largo plazo. En la Figura 4 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con políticas de coordinación, el 13,33% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 50,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuenta con políticas de coordinación y el 33,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuenta con políticas de coordinación que ayuda a que logren los objetivos planteados.

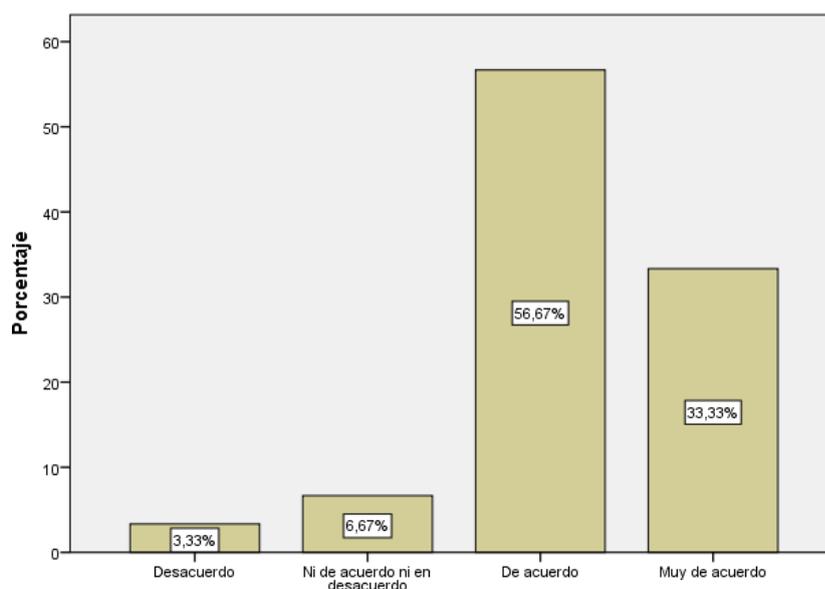
**Tabla 5**

*La empresa fomenta la especialización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	17	56,7	56,7	66,7
	Muy de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 5**

*La empresa fomenta la especialización*



**Análisis e Interpretación:** la especialización en el trabajo es algo muy usado por las empresas, ya que de este modo pueden sacar provecho de los recursos que tienen disponibles y del talento de forma relacionada, Es por ello que las empresas suelen hacer que los trabajadores se especializan en los procesos productivos de forma determinada para que de este modo puedan obtener tener conocimientos sobre los pasos a desarrollar hasta lograr el objetivo planteado. En la Figura 5 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa fomenta la especialización de los trabajadores, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 56,67% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa fomenta la especialización de los trabajadores y el 33,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con la propuesta en la investigación.

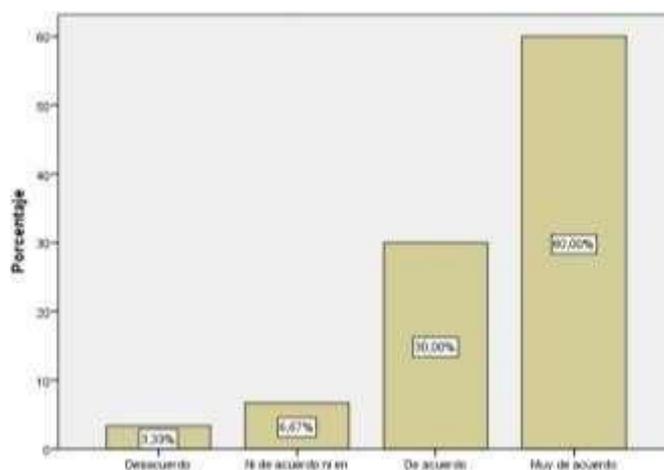
**Tabla 6**

*La empresa está organizada en base a especializaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Muy de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 6**

*La empresa está organizada en base a especializaciones*



**Análisis e Interpretación:** como lo habíamos mencionado en el gráfico anterior la especialización de los trabajadores ayuda a que las empresas logren los objetivos de forma efectiva, Es por ello que es muy importante que las empresas fomenten las especializaciones dentro de las diversas áreas, de este modo lograrán sacar provecho de todos los recursos con los que cuentan cómo también sabrán explotar el talento humano con la que cuenta, del mismo modo ayudarán que los trabajadores se sientan importantes ya que los toman en cuenta y los ayudan a mejorar cada día. En la Figura 6 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa está organizada en base a especializaciones, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; el 30,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 60,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que en la empresa se organiza en base a las especializaciones.

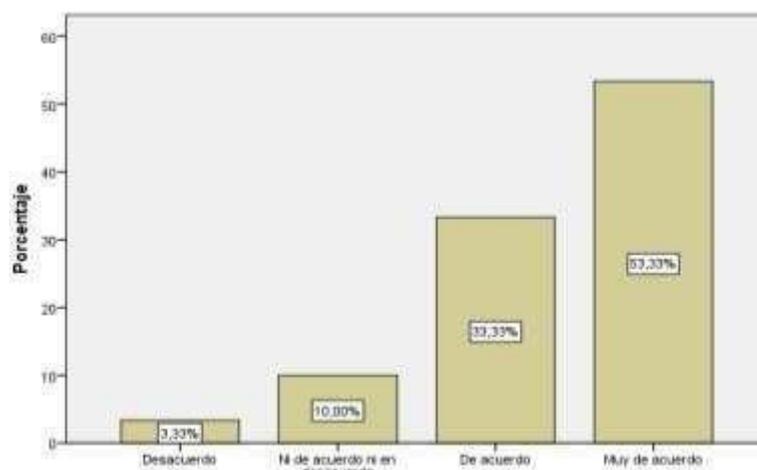
**Tabla 7**

*Considera que las estrategias de la empresa son útiles para ser competitivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	Muy de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 7**

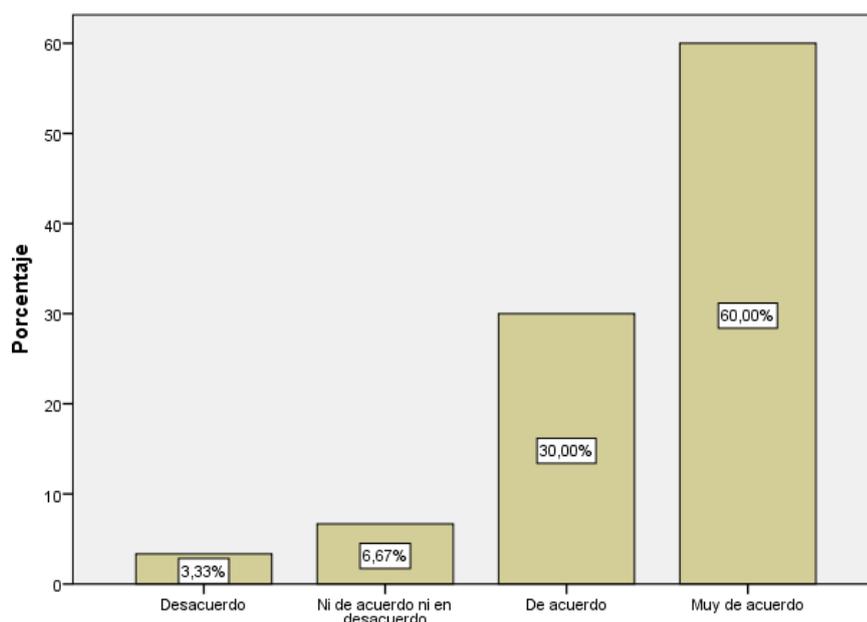
*Considera que las estrategias de la empresa son útiles para ser competitivo*



**Análisis e Interpretación:** cuando se habla de estrategias en las empresas hace referencia a todas las actividades que se realizarán para lograr alcanzar un objetivo propuesta, del mismo modo estas estrategias ayudarán a lograr alcanzar una ventaja con la competencia del mismo ámbito empresarial, lo cual hace que sea algo importante para las empresas y los tengan en cuenta al momento de realizar sus funciones. En la Figura 7 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que las estrategias de la empresa son útiles para hacer competitivas, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 33,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que las estrategias que usa la empresa ayuda a que sean competitivos y el 53,33% afirmaron estar muy de acuerdo con que en la empresa las estrategias que usan ayuda a que sean muy competitivos dentro del ámbito empresarial.

**Tabla 8***Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégicas*

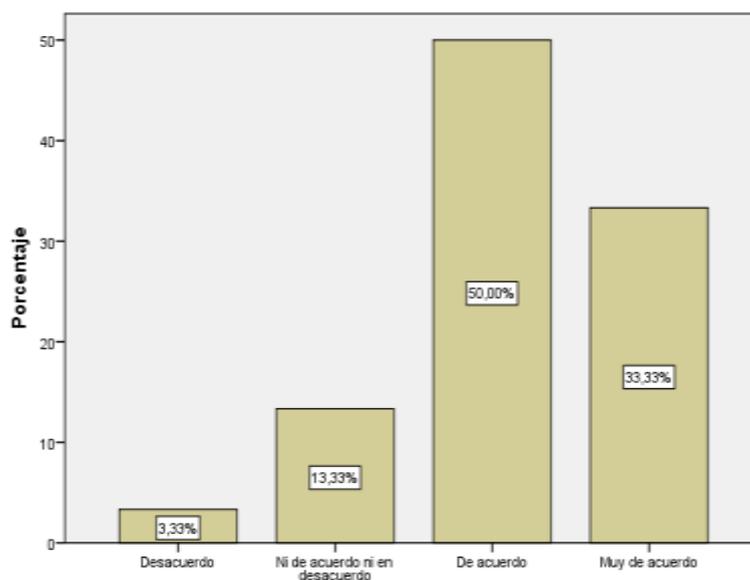
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Muy de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 8***Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégicas*

**Análisis e Interpretación:** las líneas estratégicas en una empresa son objetivos que la empresa se centra para lograrlas, los cuales cuentan con acciones que puedan guiar a la realización de estas y alcanzarlos en el menor tiempo posible, de tal modo la empresa logrará obtener un mayor posicionamiento dentro del mundo empresarial al que pertenece. En la Figura 8 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que logra reconocer si la empresa tiene líneas estratégicas, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, Por otro lado el 30% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 60,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que reconocen que la empresa cuenta con líneas estratégicas para lograr objetivos propuestas.

**Tabla 9***Cuenta la empresa con tácticas de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	66,7
	Muy de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 9***Cuenta la empresa con tácticas de trabajo*

**Análisis e Interpretación:** las tácticas en el trabajo vienen a ser las acciones que se tienen que seguir para que se logren alcanzar los objetivos específicos establecidos por la empresa y las cuales se contemplan dentro de las estrategias que se realicen, como podría ser en el caso de las estrategias que sí son a largo plazo las tácticas llegarán a ser a acciones a corto plazo las cuales ayudarán encaminar el alcance de dichas estrategias establecidas en la empresa. En la Figura 9 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la empresa cuente con tácticas de trabajo, el 13,33% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 50,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuente con tácticas en el trabajo y el 33,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuente con tácticas para desarrollar los trabajos.

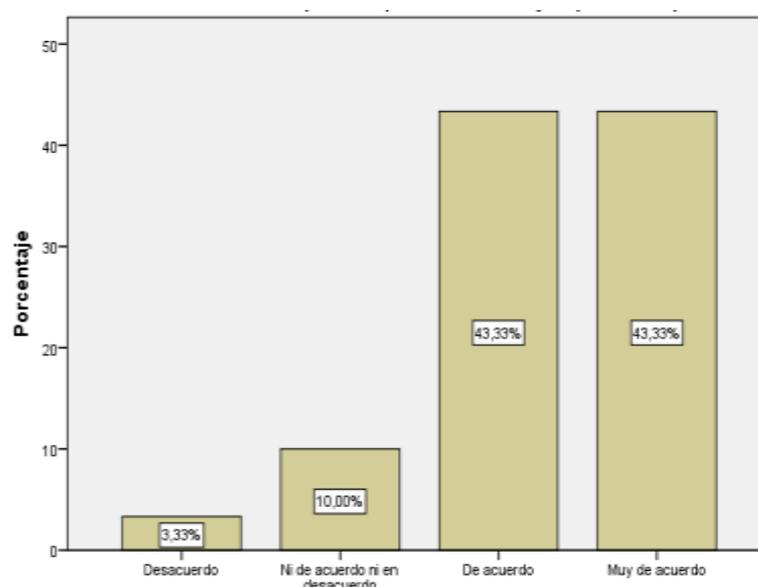
**Tabla 10**

*Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	56,7
	Muy de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 10**

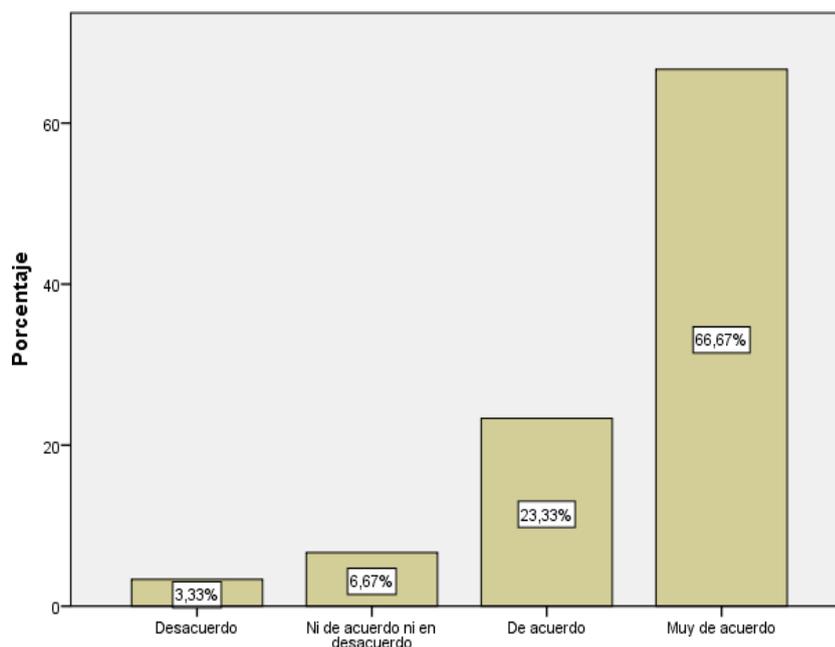
*Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia*



**Análisis e Interpretación:** las tácticas en una empresa como ya lo mencionamos anteriormente son algo fundamental para lograr alcanzarlos las estrategias que ayudan a cumplir objetivos plasmados dentro de una organización, de tal modo estas tácticas ayudarán a alcanzar los objetivos en menos tiempo y que la empresa se posicione dentro del ámbito empresarial en menos tiempo y llegué a ser una de las más consideradas dentro del mercado. En la Figura 10 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo que la empresa cuente con tácticas que les ayude a ser mejor que la competencia, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado, el 43,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 43,33% aseguraron que están muy de acuerdo con que la empresa cuente con tácticas que les ayude a ser mejor que la competencia.

**Tabla 11***La operatividad de la empresa está planificada*

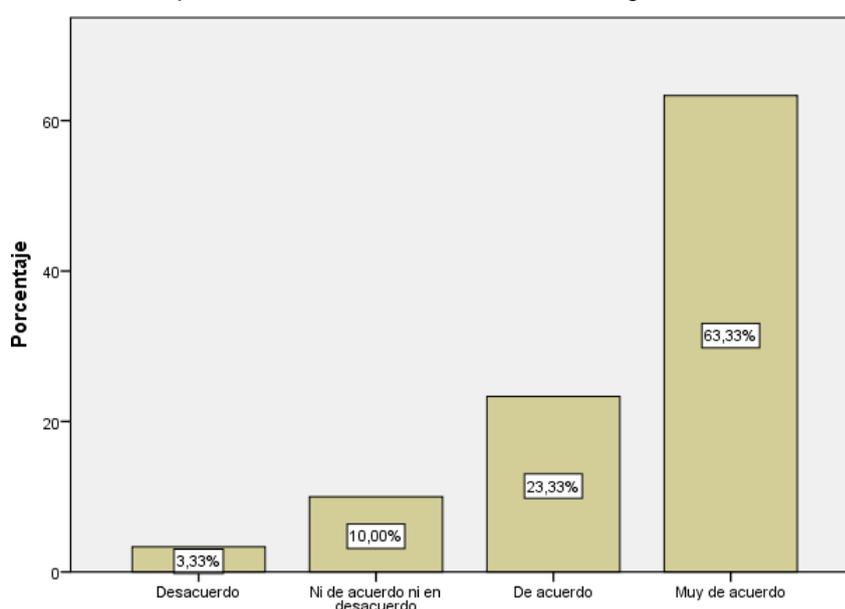
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	33,3
	Muy de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 11***La operatividad de la empresa está planificada*

**Análisis e Interpretación:** operatividad dentro de una empresa vienen a ser aquellas acciones que se realizarán para que la organización llegue a tener un mejor funcionamiento, el cual tiene el objetivo de lograr la eficiencia en los procedimientos establecidos y ayudarán a garantizar mayor calidad sobre los productos o servicios que ofrezcan. En la Figura 11 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la operatividad de la empresa está planificada, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la propuesta, el 23,33% de los encuestados afirman estar en de acuerdo con que la operatividad de la empresa se encuentra planificada y el 66,67% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la operatividad de la empresa se encuentra planificada.

**Tabla 12***La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias*

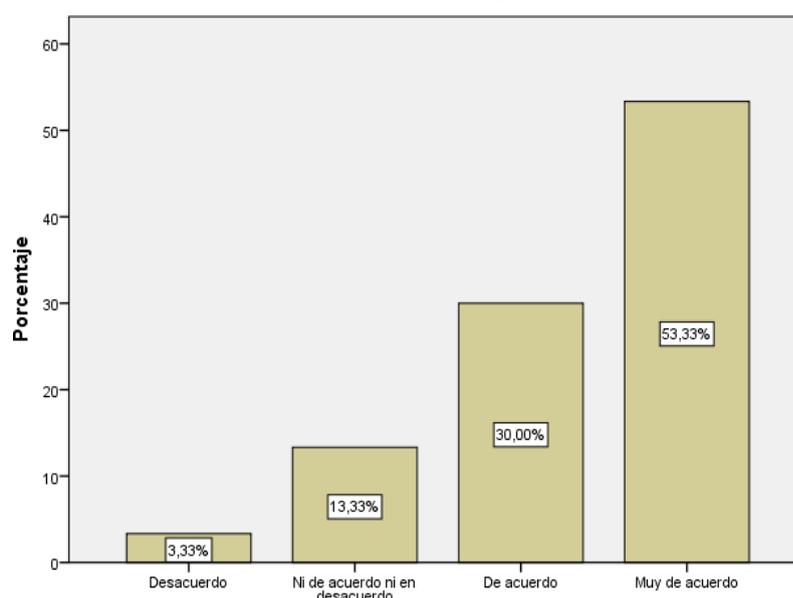
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
De acuerdo	7	23,3	23,3	36,7
Muy de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Figura 12***La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias*

**Análisis e Interpretación:** como lo mencionamos anteriormente la operatividad es algo muy importante en las empresas ya que son aquellas que determinarán el conjunto de actividades que ayudarán a que se logren los objetivos planteados por la empresa y brindarles mayor calidad sobre los servicios o productos que vaya a ofrecer al público. En la Figura 12 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la operatividad de la empresa está en un marco de sus estrategias, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 23,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias y el 63,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la operatividad de la empresa está dentro de sus marcos de sus estrategias.

**Tabla 13***La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	46,7
	Muy de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 13***La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores*

**Análisis e Interpretación:** la empresa contar con colaboradores que puedan tomar decisiones que ayudará a resolver los inconvenientes que se puedan presentar, por lo cual las empresas tienen que brindarles facilidad a los colaboradores y guiarles para que se insista a tomar buenas decisiones y dar soluciones a la empresa. En la Figura 13 podemos observar que el 3,33% dólares encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa facilita la toma de decisiones en los colaboradores, el 13,33% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, Por otro lado el 30,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores y el 53,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa les da facilidades a los trabajadores para que tomen decisiones.

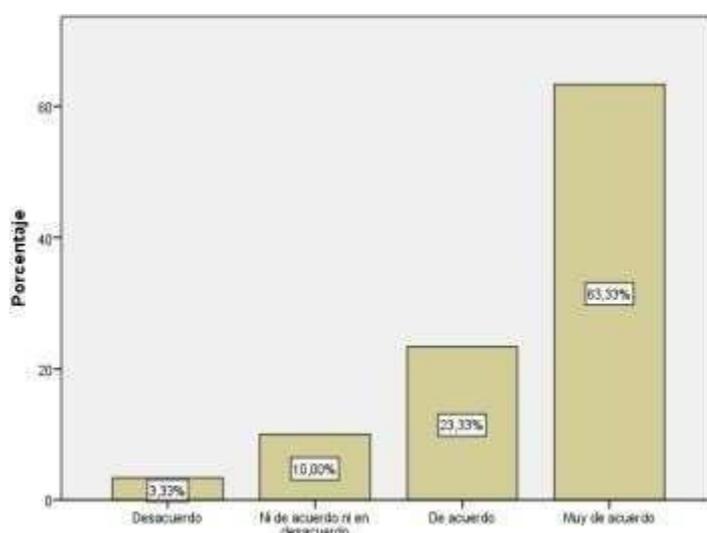
**Tabla 14**

*Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Muy de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 14**

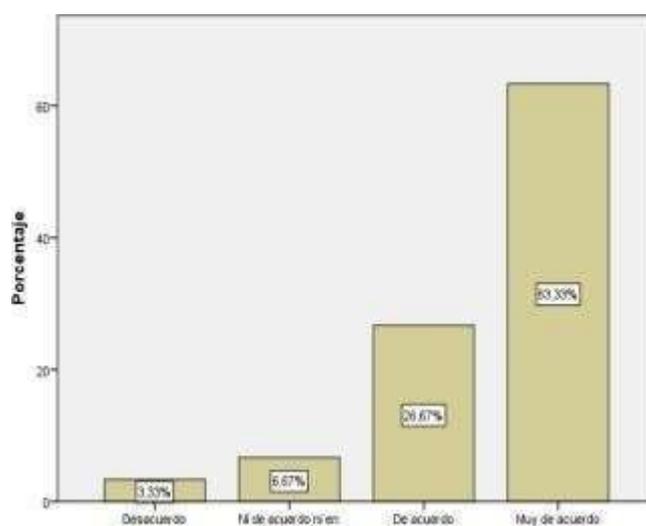
*Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones*



**Análisis e Interpretación:** cómo lo mencionamos en el gráfico anterior brindarle las facilidades a los colaboradores para que puedan tomar decisiones en cualquier momento que se les presente dentro de la empresa es algo fundamental, es por ello que estos trabajadores tienen que mantener capacitados y tener conocimientos sobre todas las acciones que van a desarrollar dentro de la empresa. En la Figura 14 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa fomente la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, en 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 23,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa fomente la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y el 63,33% de los colaboradores afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa fomente las actividades para que los trabajadores puedan tomar sus decisiones.

**Tabla 15***La empresa fomenta la integración de sus trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	36,7
	Muy de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 15***La empresa fomenta la integración de sus trabajadores*

**Análisis e Interpretación:** la integración dentro de las empresas es algo fundamental ya que esto ayudará a conectarse con la funcionalidad y las comunicaciones entre los colaboradores como también de las actividades que van a desarrollar dentro de ella, lo cual ayudará a que estos se mantengan capacitados para que puedan reaccionar de manera rápida a todas las necesidades que se vayan a presentar en el transcurso de sus labores. En la Figura 15 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa fomenta la integración de sus trabajadores, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 26,67% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa fomenta la integración de sus trabajadores y el 66 3,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa fomenta la integración de sus trabajadores dentro de la empresa.

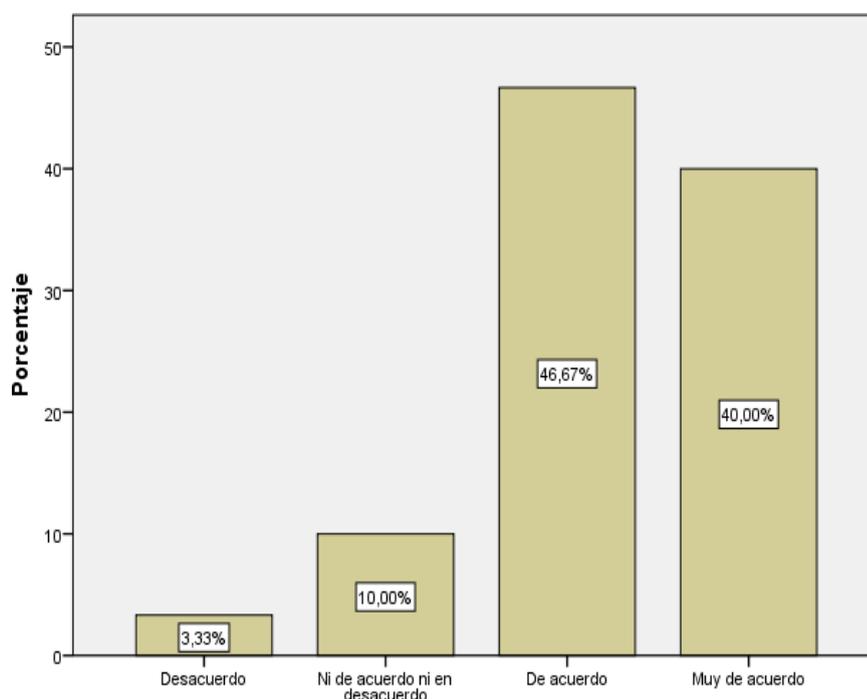
**Tabla 16**

*Es política de la empresa la integración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	60,0
	Muy de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 16**

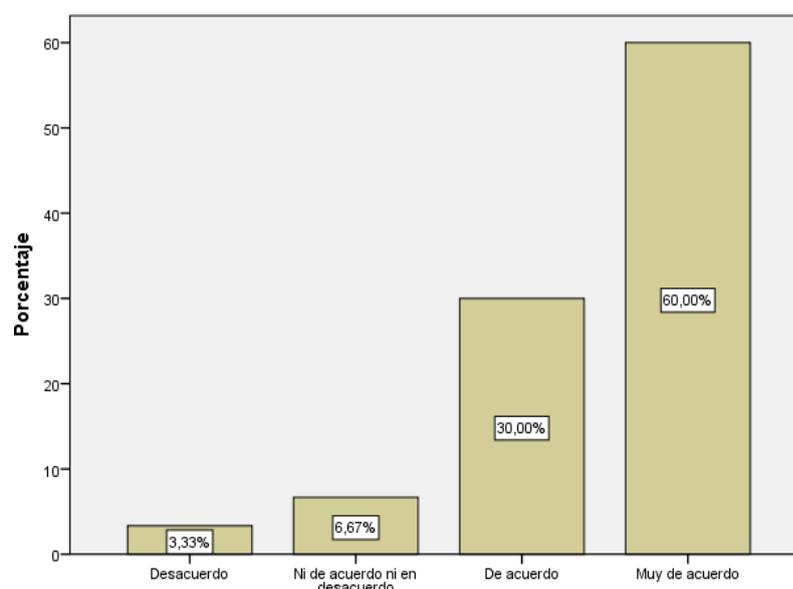
*Es política de la empresa la integración*



**Análisis e Interpretación:** las políticas de integración dentro de una empresa son aquellas que garantizan la igualdad de oportunidades para los colaboradores al momento de brindarles funciones o actividades que tienen que desarrollar los cuales sean beneficiosas tanto para ellos como para la empresa. En la Figura podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que es política de la empresa la integración, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado, el 46,67% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que es política de la empresa la integración y el 40,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la integración es una política de la empresa.

**Tabla 17***La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Muy de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 17***La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados*

**Análisis e Interpretación:** en todo ámbito laboral contar con trabajadores motivados ayuda a que se alcancen los resultados esperados por la empresa, Es por ello que hacer que los trabajadores se sientan conformes con las actividades que desarrollen es algo importante cómo también mantener un clima laboral ayudará a que estos realicen sus actividades de manera eficiente. En la Figura podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa garantiza que sus trabajadores se encuentren motivados, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 30,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa garantiza que sus trabajadores se encuentran motivados y el 60,00% de los encuestados afirmaron que la empresa da garantías que sus trabajadores se sientan motivados dentro de la empresa.

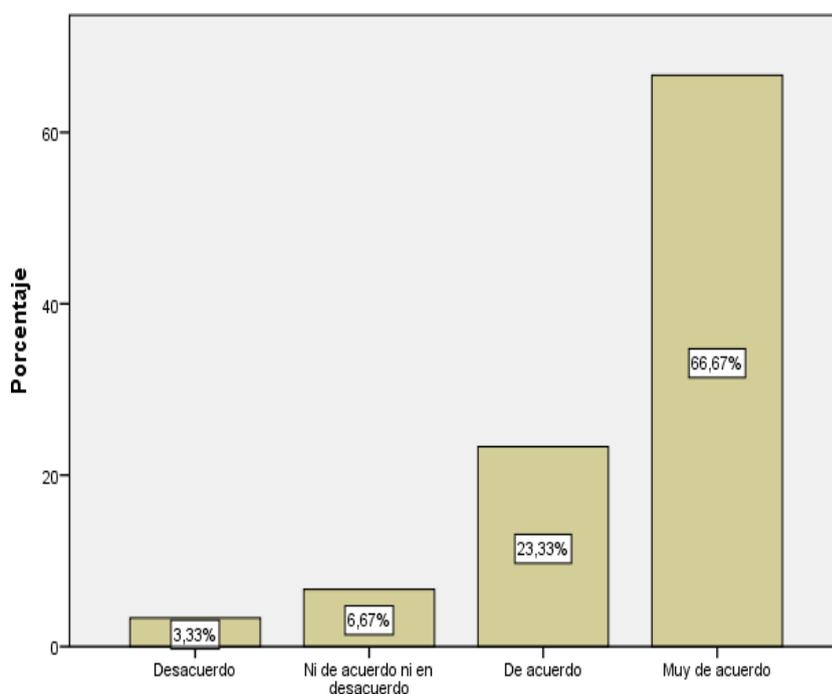
**Tabla 18**

*La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	33,3
	Muy de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 18**

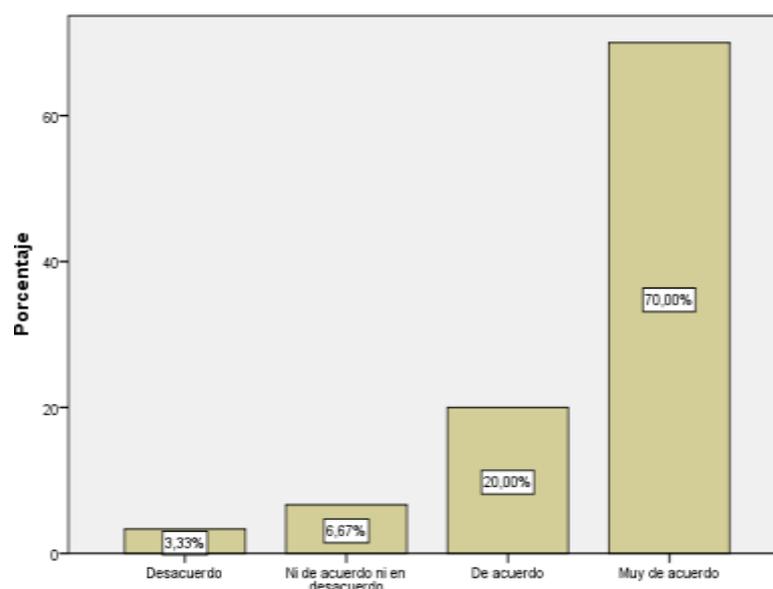
*La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa*



**Análisis e Interpretación:** como lo mencionamos anteriormente brindar atención sobre la motivación que tienen los colaboradores es algo importante dentro de las empresas para que se puedan alcanzar los resultados que se esperan y tener mayores beneficios dentro del mercado. En la Figura 18 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la motivación de los trabajadores es atendida en todo momento por la empresa, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 23,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la motivación de los trabajadores siempre es atendida por la empresa y el 66,67% afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa siempre atiende las motivaciones de todos los trabajadores.

**Tabla 19***La empresa controla el desempeño de toda la estructura*

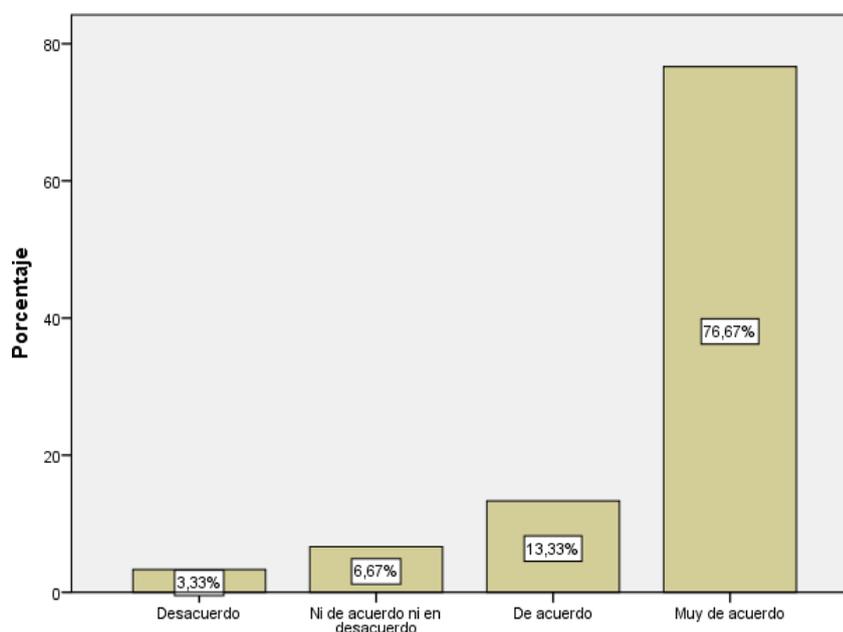
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	30,0
	Muy de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 19***La empresa controla el desempeño de toda la estructura*

**Análisis e Interpretación:** en las empresas controlar el desempeño de toda la estructura es algo muy importante ya que de este modo se logrará manejar la capacidad de integración y colaboración entre los diversos integrantes de la empresa, también ayuda a que se puedan definir el balance entre las necesidades que tiene la organización como también las necesidades que tiene cada colaborador referente a su crecimiento profesional. En la Figura 19 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa controle el desempeño de toda la estructura, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, Por otro lado el 20,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa controle el desempeño de toda la estructura el 70,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa controle el desempeño de toda su estructura.

**Tabla 20***La empresa tiene un sistema de control específico*

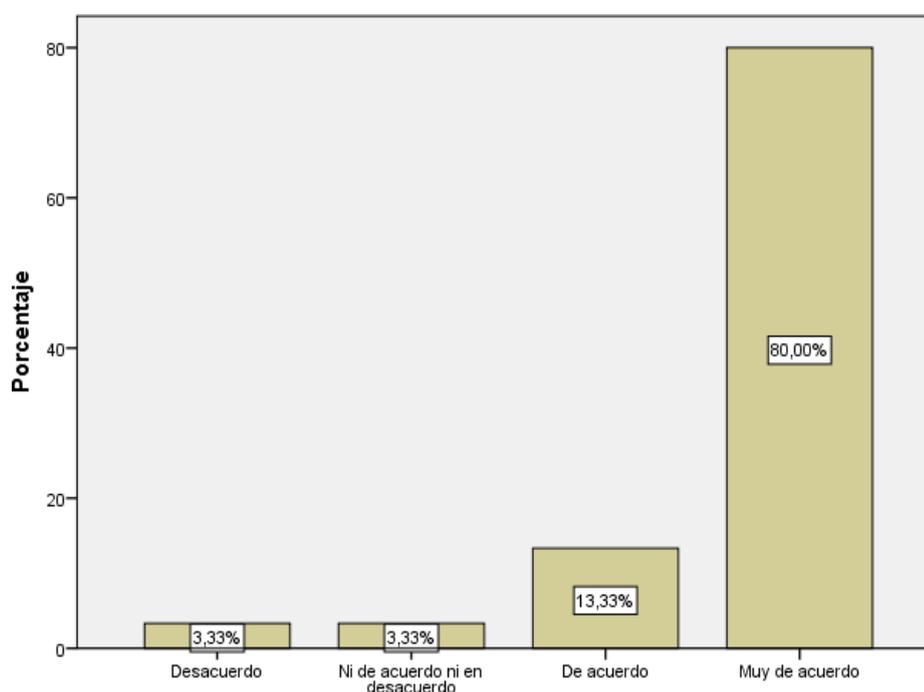
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	Muy de acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 20***La empresa tiene un sistema de control específico*

**Análisis e Interpretación:** los sistemas de control dentro de las empresas es algo que les pueda ayudar facilitar muchas actividades o procedimientos, Es por ello que es importante contar con un mecanismo así dentro de las empresas para que de este modo puedas medir también el rendimiento de tus colaboradores y sobre los logros que cada 1 de ellos logra alcanzar. En la Figura 20 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con un sistema de control específico, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 13,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la organización cuenta con un mecanismo de control específico y el 76,67% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa tiene un sistema de control específico.

**Tabla 21***La empresa controla de manera específica a los trabajadores*

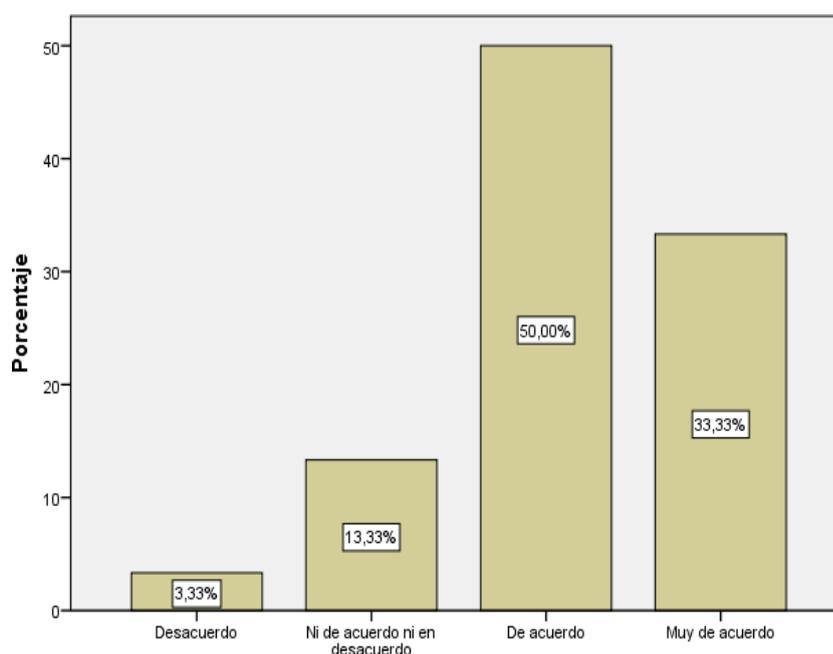
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	Muy de acuerdo	24	80,0	80,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 21***La empresa controla de manera específica a los trabajadores*

**Análisis e Interpretación:** actualizar un control sobre los trabajadores es algo importante en las empresas ya que de este modo puedes conocer el rendimiento que cada 1 de ellos tiene como también saber que logros llega a obtener y si está cumpliendo las metas que le estableces al momento de contratarlos. En la Figura 21 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa controla de manera específica los trabajadores, el 3,33% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; el 13,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa controla de manera específica los trabajadores y el 80,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa realiza un control de forma específica a todos los trabajadores.

**Tabla 22***La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	66,7
	Muy de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 22***La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados*

**Análisis e Interpretación:** en las empresas realizar un control sobre los procedimientos que se van a realizar, lo hacen con la finalidad de encontrar fallas oportunidades de mejora que presenten de tal modo podrán estar al tanto sobre algunas estrategias que se podrían aplicar dentro de dichos procedimientos. En la Figura 22 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados, el 13,33% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, Por otro lado el 50,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa es selectiva con los procesos que van a ser controlados y el 33,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa selectiva con los procedimientos que desean controlar.

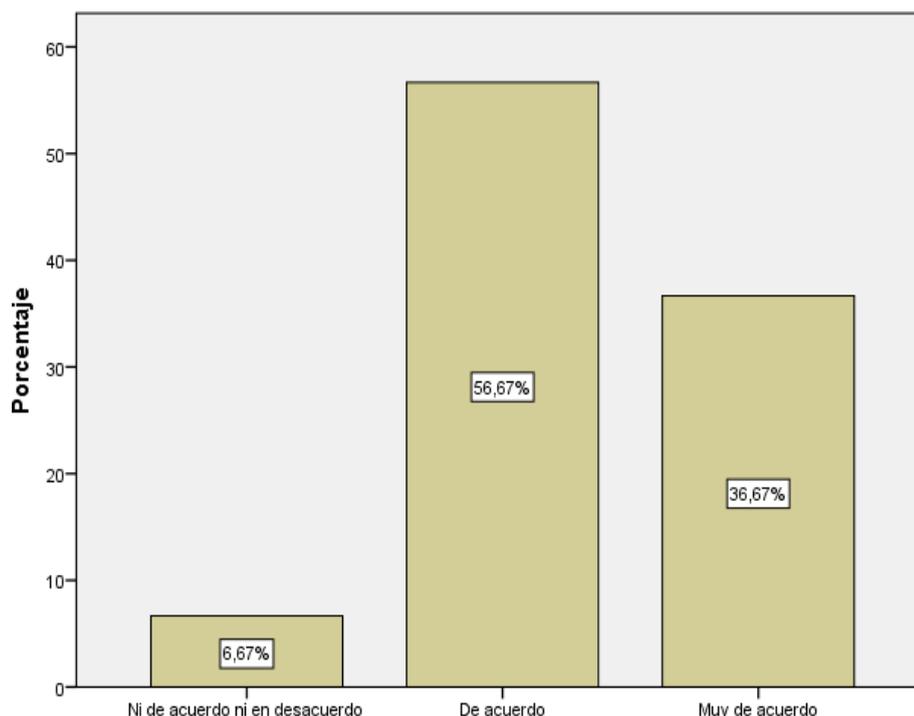
**Tabla 23**

*La empresa tiene un sistema de control flexible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	17	56,7	56,7	63,3
	Muy de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 23**

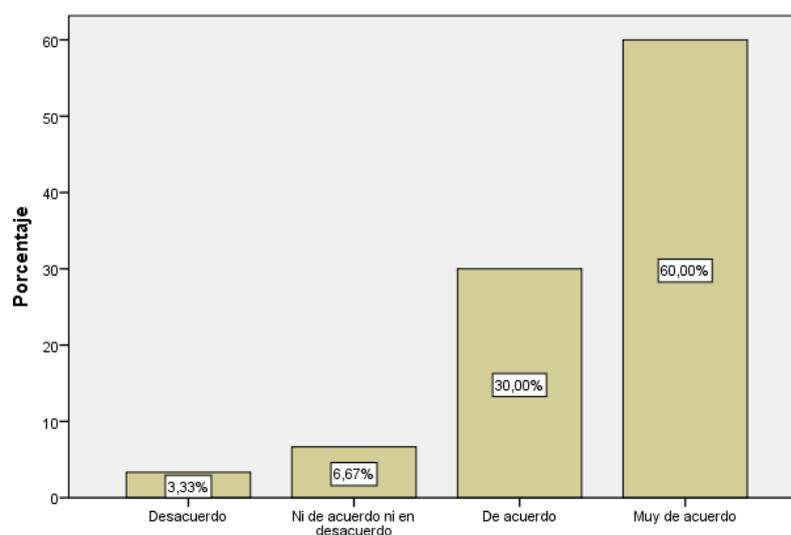
*La empresa tiene un sistema de control flexible*



**Análisis e Interpretación:** en los sistemas de control de una empresa son aquellas que nos ayuda a medir los logros obtenidos y sus nos ayuda a conocer sobre el rendimiento que tiene cada colaborador sobre las metas que se les propone al momento de ser contratados, de tal modo un sistema de control tiene que estar configurada para ayudarnos a obtener el éxito de una empresa. En la Figura 23 podemos observar que el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta ya que prefiere reservar sus comentarios, por otro lado, existe un 56,67% de los encuestados que afirmaron estar de acuerdo con que la empresa tiene un sistema de control flexible y el 36,67% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa tiene un sistema de control flexible para sus trabajadores.

**Tabla 24***La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Muy de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 24***La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso*

**Análisis e Interpretación:** contar con un sistema de control dentro de la empresa es algo muy importante y que este sea adaptable a cada procedimiento a cada momento que se pueda suscitar ayudar a tener mejores resultados, para ello hoy el sistema de control tiene que contar con un conjunto de mecanismos interrelacionados para que puedas ser factible al momento de que exista algún nuevo proceso sobre los temas de control. En la Figura 24 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con un sistema de control que se adapte a cualquier proceso, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; Por otro lado el 30,00% de los encuestados afirmaron estar hoy de acuerdo con que la empresa cuenta con un sistema de control que se adapte a cualquier proceso y el 60,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuenta con un sistema de control que se adapte a cualquier proceso.

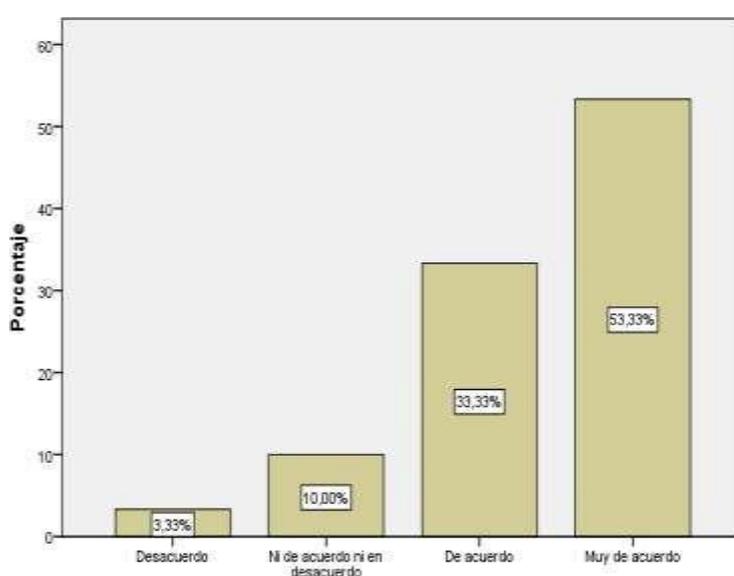
**Tabla 25**

*La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	Muy de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 25**

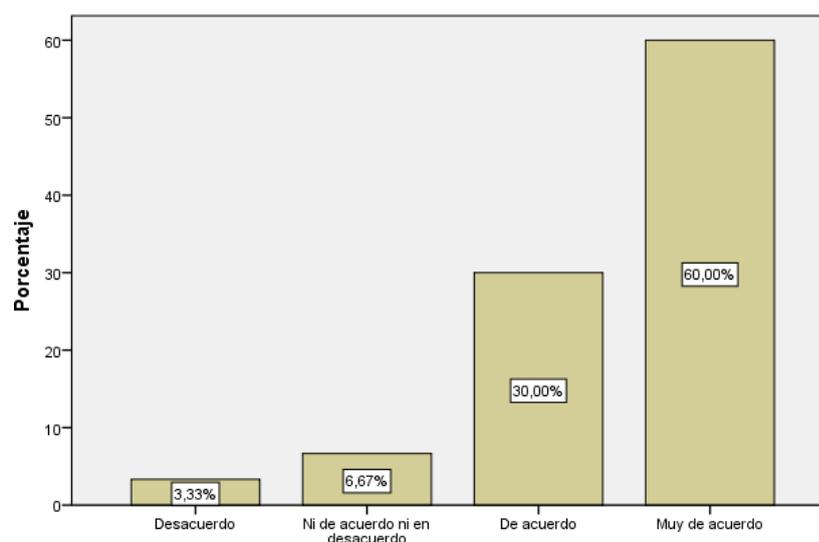
*La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio*



**Análisis e Interpretación:** la gestión empresarial consta de los procedimientos de planear organizar integrar y direccionar los recursos de una empresa con el objetivo de obtener los mayores beneficios y alcanzar los resultados que desean en los diversos períodos de tiempo. En la Figura 25 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la gestión empresarial les permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; por otro lado el 33,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuenta con una gestión empresarial que les permite contar con los insumos adecuados ni el 53,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para los servicios.

**Tabla 26***La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Muy de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 26***La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país*

**Análisis e Interpretación:** la logística es aquella que se va a encargar de mejorar todos los procedimientos de una empresa por medio de planeaciones, implementaciones o gestiones para desarrollar con mayor efectividad las actividades para lograr los resultados esperados por la empresa, lo mismo que también ayudará a que la empresa pueda manejar con mayor efectividad la producción y la comercialización de sus productos o servicios. En la Figura 26 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en El País, hotel 6,67% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 30,00% de las encuestadas afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuenta con la logística necesaria para prestar el servicio en El País y el 60,00% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuenta con la logística necesaria para prestar el servicio en El País.

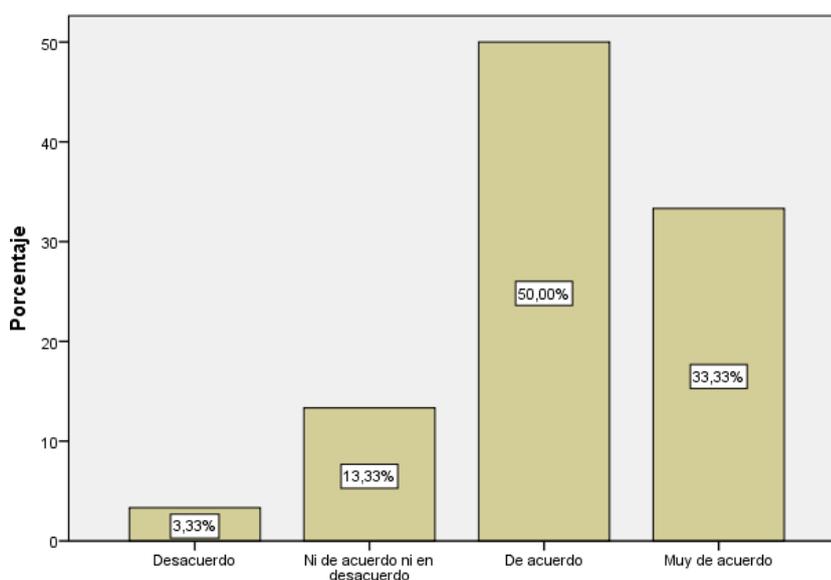
**Tabla 27**

*La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	66,7
	Muy de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 27**

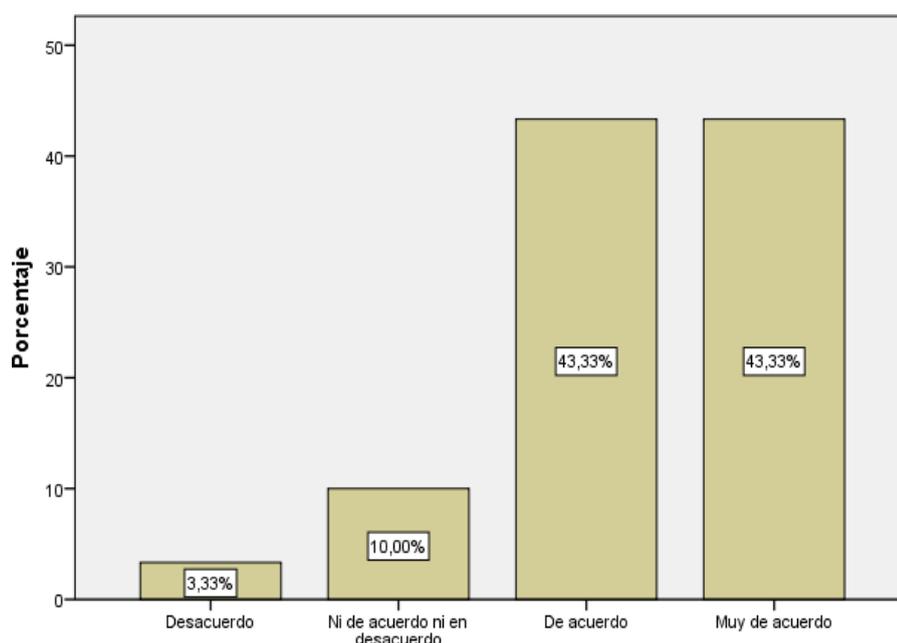
*La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios*



**Análisis e Interpretación:** es algo fundamental que las empresas cuenten con un área de operaciones ya que esta es un área donde se buscará clientes y se podrá ofrecer tanto el servicio o el producto que se quiera vender, por lo tanto, para las empresas hoy en día contar con un área sí hace que tengan mayor efectividad dentro del mercado y pueden llegar a muchos más usuarios. En la Figura 27 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios, el 13,33% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 50,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios y el 33,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuenta con un área de operaciones para brindar sus servicios.

**Tabla 28***La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones*

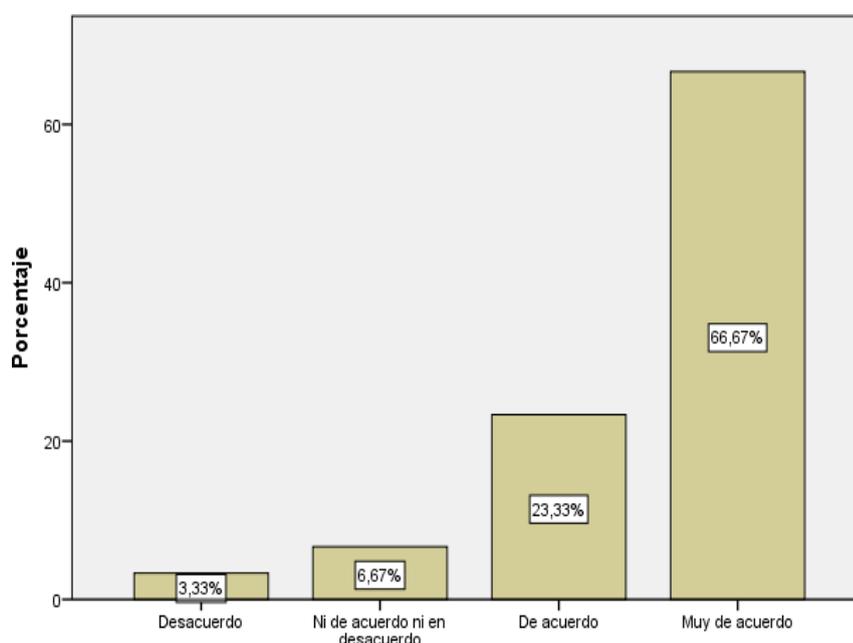
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	56,7
	Muy de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 28***La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones*

**Análisis e Interpretación:** en las empresas contará con personal adecuado es algo muy importante, Es por ello que el momento de realizar las contrataciones de nuevos trabajadores es muy importante realizar un buen proceso de contratación requiriendo las aptitudes para que puedan cubrir las vacantes disponibles dentro de la empresa. En la Figura 28 podemos observar que el 3,33% de los encuestados sostienen estar en desacuerdo con que la empresa cuenta con personal adecuado para su área de operacione, el 10,00% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta; el 43,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones y el otro 43,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuenta con personal adecuado para sus áreas de operaciones.

**Tabla 29***La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	33,3
	Muy de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 29***La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio*

**Análisis e Interpretación:** una empresa que cuente con la facilidad de que pueda adquirir nuevos activos es algo fundamental, ya que de este modo podrá obtener muchas facilidades al momento de brindar su servicio y brindar mayores garantías al momento de desarrollar todas sus funciones. En la Figura 29 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron que la empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio, el 6,67% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo ni de acuerdo con la cuestión propuesta, el 23,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten su servicio y el 66,67% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten su servicio.

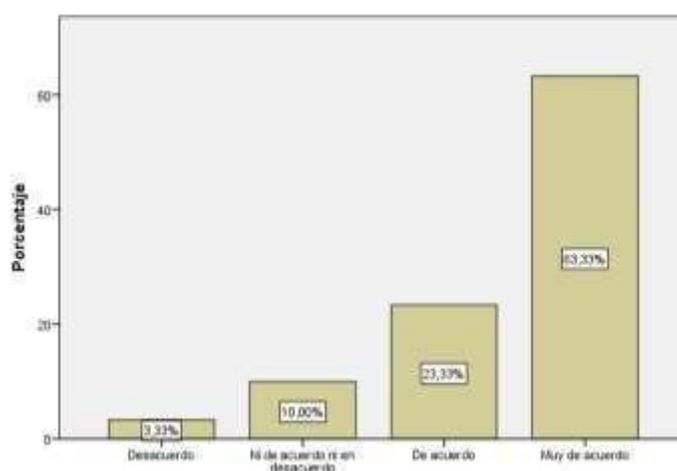
**Tabla 30**

*La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Muy de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 30**

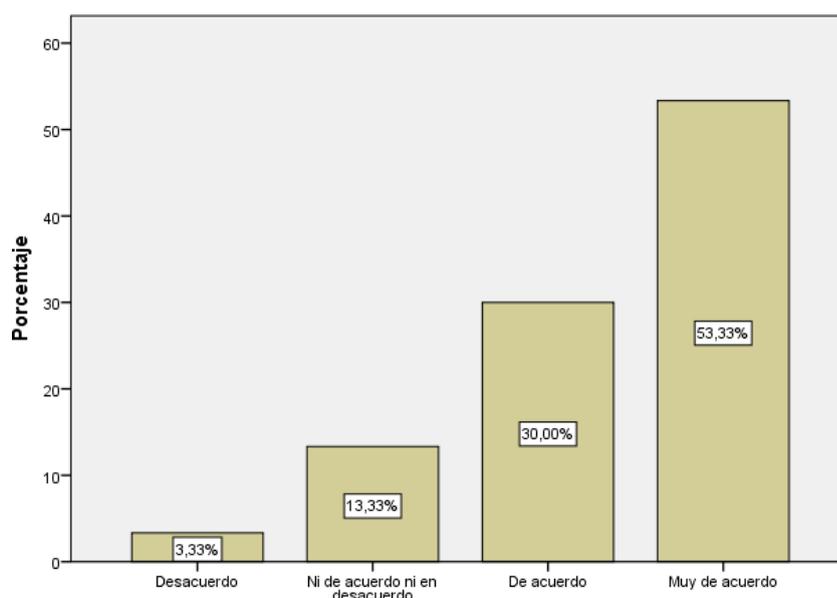
*La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio*



**Análisis e Interpretación:** como lo mencionamos en la figura anterior la adquisición de activos es algo muy fundamental para las empresas, ya que de este modo podrá alcanzar los objetivos planteados, es por ello que estas adquisiciones tienen que estar incluidas dentro de las planificaciones que se desarrollen dentro de la empresa para el alcance de los propósitos establecidos. En la Figura 30 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo que la gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 23,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la gestión empresarial de la empresa considera en su planificación la adquisición de activos para los servicios y el 63,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la gestión empresarial de la empresa considera en su planificación la adquisición de activos para el servicio.

**Tabla 31***Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	46,7
	Muy de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 31***Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico*

**Análisis e Interpretación:** el desarrollo tecnológico es algo muy importante dentro de las empresas ya que de este modo podrá ayudar a ganar mayor eficiencia y mejorar todos sus procedimientos internos en sus actividades establecidas, Es por ello que cuanto mayor sea el desarrollo tecnológico dentro de una institución ayudará a facilitar las funciones como también a obtener mejores resultados sobre la productividad. En la Figura 31 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que los planes de la empresa consideran el desarrollo tecnológico, el 13,33% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 30,00% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que los planes de la empresa consideran el desarrollo tecnológico y el 53,33% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que los planes de la empresa consideran el desarrollo tecnológico.

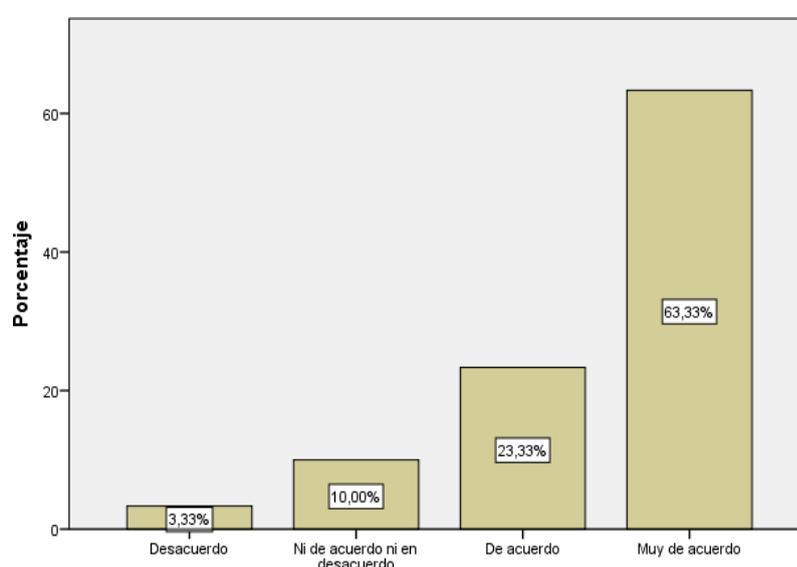
**Tabla 32**

*Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Muy de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Figura 32**

*Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares*



**Análisis e Interpretación:** como lo mencionamos en el gráfico anterior contar con tecnología es algo muy factible para las empresas y los cuales ayudan a mejorar los procesos de las actividades como también ayuda a mantener mayor productividad dentro de los trabajadores. En la Figura 32 podemos observar que el 3,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo que los planes de la empresa permiten que la tecnología sea mejor que otras similares, el 10,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta, el 23,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que los planes de la empresa permiten que la tecnología sea mejor a otras similares y el 63,33% de los encuestados afirmaron que la tecnología de la empresa son mejores que otras similares.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tomando en cuenta el diseño de estudio, la tesis para el análisis descriptivo ha evaluado las respuestas planteadas por los trabajadores, los mismos que se expusieron en el ítem anterior. Al respecto considerando el propósito que busca medir el nivel de asociatividad la tesis opta por el método estadístico de Pearson, dado que sus fines ayudan a esta investigación a cumplir sus fines. Dicho método estadístico, contempla los siguientes criterios para poder analizar los resultados propuestos.

**Tabla 33**

*Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre la gestión empresarial y la cadena de valor de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023*

<b>Valor del Coeficiente de Pearson</b>	<b>Grado de Correlación entre las Variables</b>
$r = 0$	Ninguna correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

*Nota.:* Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

Cada una de las dimensiones establecidas para las variables de estudio han sido planteadas tomando en cuenta el marco teórico, los mismos que enmarcan convenientemente su contenido. Para ello, la tesis toma en cuenta las preguntas más relevantes de cada una de las dimensiones a fin de someterlos al estadístico de la variable correspondiente. El análisis se da en dos momentos específicos, el primero de ellos es un análisis descriptivo y el segundo es de tipo inferencial, con el cual se puede encaminar a las discusiones teóricas respectivas planteadas en el capítulo siguiente.

## Hipótesis General

H0: La gestión empresarial se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

H1: La gestión empresarial no se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

**Tabla 34**

*Relación entre la Gestión empresarial y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023*

		Gestión Empresarial 3	Cadena de Valor 25
Gestión Empresarial 3	Correlación de Pearson	1	,653
	Sig. (bilateral)		,049
	N	30	30
Cadena de Valor 25	Correlación de Pearson	,653	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	30	30

**Análisis descriptivo inferencial.** – De las preguntas planteadas para medir el comportamiento de las variables, se ha podido advertir que las expresiones de los trabajadores respecto a la gestión empresarial son contundentes, por ejemplo, en la tabla 3 el 80% sostiene que están muy de acuerdo cuando se les consulta respecto al nivel de coordinación como parte de la organización de la empresa ALFIL dado que pueden desarrollar trabajos conjuntos entre las diferentes áreas de trabajo. Respecto al comportamiento de la parte de la cadena de valor, se ha consultado en la tabla 25 si la gestión empresarial les permite tener insumos adecuados para el servicio podemos observar que el 33.3% está de acuerdo y 53.3% muy de acuerdo confirmando ello. ***En cuanto al nivel de asociatividad que hay entre las variables la tabla anterior muestra el coeficiente de correlación Pearson es mayor a 0, es decir 0.653, con un nivel de significancia menor a 0.05 siendo 0.049, lo que confirma que, si hay complementariedad entre las variables de estudio, pudiendo confirmar de esta manera que, si hay relación directa entre la gestión empresarial y la cadena de valor en la empresa analizada, confirmando la hipótesis general planteada. En ese contexto, la tesis corrobora estadísticamente los objetivos***

**que han sido planteados.**

### **Hipótesis Específicas**

La PLANIFICACION se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

**Tabla 35**

*Relación entre la Planificación y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023*

		Planificación 9	Cadena de Valor 19
Planificación 9	Correlación de Pearson	1	,753
	Sig. (bilateral)		,031
	N	30	30
Cadena de Valor 19	Correlación de Pearson	,753	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	30	30

**Análisis descriptivo inferencial:** otro de los aspectos de la gestión empresarial en la empresa es la planificación, dada la competencia Alfil ha establecido tácticas que buscan que estas sean diferentes respecto a ellos para tener un mejor posicionamiento. En la tabla 9, podemos observar que la percepción que tienen los trabajadores respecto a las tácticas es positiva, observando que el 50% dice estar de acuerdo con ellas, y 33.3% muy de acuerdo. Algunas de las tácticas se basan en establecer estrategias de diferenciación en la empresa. En la tabla 19, podemos advertir que el 20% de los encuestados y el 70% manifiestan estar de acuerdo y muy de acuerdo cuando se les consulta respecto a si la empresa controla su desempeño. Como parte táctica de la empresa está en medir constantemente el rendimiento de sus trabajadores, dado que la optimización de recursos como parte de la cadena de valor se hace fundamental. En la tabla anterior podemos observar que el valor del coeficiente de correlación es 0.753, cercano a cero y con un nivel de significancia menor a 0.05 describe que efectivamente hay complementariedad entre la organización y la variable cadena de valor de la empresa Alfil, de esta manera podemos sostener que la hipótesis planteada respecto a la relación directa de la planificación con la cadena de valor de Alfil es válida, por ende, confirma la hipótesis planteada.

Un aspecto importante en términos de planificación es que los años de experiencia están permitiendo que la empresa tenga esa cualidad profesional.

“La ORGANIZACIÓN se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023”

**Tabla 36**

*Relación entre la Organización y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023*

		Organización 6	Cadena de Valor 27
Organización 6	Correlación de Pearson	1	,891
	Sig. (bilateral)		,023
	N	30	30
Cadena de Valor 27	Correlación de Pearson	,891	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	30	30

**Análisis descriptivo inferencial:** la organización como aspecto funcional de la empresa, tiene características profesionales, los mismos que son percibidos por los trabajadores. ALFIL es una empresa que ha desarrollado un sistema organizacional acorde a la demanda de sus trabajadores, por ejemplo, en la tabla 6 los trabajadores han expresado que efectivamente hay especialización en la forma como está organizada, así manifiesta el 30% y 60% respectivamente están de acuerdo con ello, pudiendo observar que en las diferentes áreas prima la competencia de cada uno valorada respecto a las funciones que cumplen. Así mismo, en la tabla 27 podemos observar que como parte de la cadena de valor de la empresa, el área de operaciones tiene bien definida sus propósitos siendo estos la prestación de servicios de mensajería, así lo afirma en dicha tabla el 50% y 33.3% de los trabajadores encuestados. A ello sumamos, que el coeficiente de correlación arroja un valor positivo cercano a uno 0.891 con un nivel de significancia apropiada 0.023 menor a 0.05, confirmando el nivel de relación entre las variables. De esta manera, se confirma la primera hipótesis específica de la tesis en el que se sostiene que si hay relación directa entre la organización y la cadena de valor en la empresa Courier Alfil. El

profesionalismo de la empresa, ha hecho posible que la percepción de los trabajadores se sostenga en aspectos que confirman la relación de la dimensión y las variables de estudio en el contexto especificado. como una empresa que tiene a la dirección como un soporte que permite el buenLa dirección se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

**Tabla 37**

*Relación entre la dirección y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria – Lima 2023*

		Dirección 13	Cadena de Valor 28
Dirección 13	Correlación de Pearson	1	,881
	Sig. (bilateral)		,033
	N	30	30
Cadena de Valor 28	Correlación de Pearson	,881	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	30	30

**Análisis descriptivo inferencial:** la tercera función de la gestión empresarial en ALFIL Courier es la dirección, al respecto es importante precisar que la gerencia expresa dicha función, sin embargo, sus políticas administrativas tienen como fin motivar a los trabajadores en la toma de decisiones. En la tabla 13, podemos observar que el 30% de los encuestados sostiene que la gerencia de Alfil permite la toma de decisiones de sus trabajadores, dado que su participación ayuda en el posicionamiento del servicio en la jurisdicción donde se desempeña. Así sostiene, el 30% de los trabajadores y el 53.3% quienes están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente. De igual forma, en cuanto a la cadena de valor podemos observar en la tabla 28, los trabajadores reconocen que la toma de decisiones está en función a su competencia, pudiendo verificar que el 43.3% está de acuerdo y un porcentaje similar está muy de acuerdo. A este entendimiento la tabla que antecede a este argumento nos permite verificar que la relación que existe entre ambas es positiva o directa, dado que el coeficiente de correlación es cercano a uno 0.881 con un nivel de significancia es 0.033 siendo válido para dicha estimación. De esta manera, podemos confirmar la hipótesis planteada para la presente investigación. El

aspecto funcional administrativo evaluado es importante en el sentido que caracteriza a Alfil Courier como una empresa que tiene a la dirección como un soporte que permite el buen desempeño de las diferentes áreas de trabajo.

El control se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFILCOURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023

**Tabla 38**

*Relación entre la dirección y la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. la Victoria Lima 2023*

		Control 20	Cadena de Valor 25
Control 20	Correlación de Pearson	1	,803
	Sig. (bilateral)		,037
	N	30	30
Cadena de Valor 25	Correlación de Pearson	,803	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	30	30

**Análisis descriptivo e inferencial:** finalmente el último elemento funcional de la gestión empresarial de Alfil, es el control, al respecto podemos observar en la tabla 20 de la investigación que el 13.6% está de acuerdo y el 76.7% muy de acuerdo respecto a si reconocen que la empresa tiene un sistema de control específico, eso se traduce en mecanismo sistemáticos, así como, en sistemas manuales que ayudan a la gerencia tomar decisiones respecto a la operatividad de la empresa. En la tabla 25 los trabajadores han expresado que la gestión empresarial en general, ayuda a la empresa a sostenerse en el mercado, teniendo los insumos adecuados para la prestación de los servicios, ello como parte de la cadena de valor, así lo expresa el 33.3% y 53.3% que están de acuerdo y muy de acuerdo con ello. De esta manera, podemos confirmar que el coeficiente de correlación planteada en la tabla cuyo valor es 0.803 cercano a uno con un nivel de significancia menor a 0.05 validando el dato. De esta manera, podemos confirmar la última hipótesis específica es corroborada en el sentido que la información demuestra que si hay relación entre las variables de estudio control y gestión empresarial, haciendo que sus servicios destaquen

respecto a las demás por sus características profesionales.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

La tesis ha demostrado a través de la estadística la relación que existe entre las variables de estudio. Sin embargo, esta apreciación podría no ser suficiente para dicha afirmación. En ese contexto, las tesis citadas como por ejemplo Cáceres (2018) en la investigación titulada “Análisis de la Gestión Empresarial de la Editorial Liveworking de la Ciudad de Guayaquil” da cuenta que la gestión empresarial es fundamental para la editora, en el sentido, que las decisiones se orientan en base a las funciones administrativas que determinan el rendimiento de la misma. Esta apreciación del autor no es diferente a lo planteado por nuestra tesis, en el sentido que Alfil, es una empresa que viene empoderando cuantitativamente su negocio en Lima, haciendo que aspectos importantes como la planificación tengan como base táctica que sean compartidas a sus trabajadores, lo dicho se basaría a la siguiente pregunta general: ¿Cómo se relaciona La gestión empresarial con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?. Respecto a investigaciones nacionales Cabello; Castromonte & León (2021) en su investigación titulada “Gestión Empresarial y la Comercialización de los Derivados del Cacao de los Productores del Distrito de Callería, Ucayali – 2021” sostiene que la gestión empresarial ha ayudado a orientar las funciones administrativas a lograr sus fines comerciales, teniendo como resultados aspectos positivos en la comercialización. Esto es importante porque entendemos con la tesis que efectivamente planificar el trabajo, organizarlo en Alfil, le da elementos importantes para que su trabajo pueda tener el valor respectivo haciéndolo competitivo, lo dicho se basaría a la siguiente pregunta específica: ¿Cómo se relaciona la planificación y organización con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?. A nivel local Ore (2018) en su investigación titulada “La Gestión

Empresarial en la Administración del Área de Pagos de la Empresa Mota Engil S.A., 2018” el autor sintoniza con los hallazgos de la tesis, dado conclusiones que la descripción que hace a la gestión empresarial, es determinante en la toma de decisiones para la mejora de su competitividad expresada en la cadena de valor. Permitiendo que las actividades primarias trabajen de la mano con las de apoyo, lo dicho se basaría a la siguiente pregunta específica: ¿Cómo se relaciona la dirección y control con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?.

## **5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO**

Los autores han descrito a la gestión empresarial como los procedimientos con las cuales se puede guiar y dirigir las labores de una empresa con las que se logra obtener los resultados esperados. Dicho en otras palabras, este ámbito de acción ayudará a que la empresa aplique los recursos con los que cuenta de manera eficiente y en las estrategias óptimas (Pérez, 2013). De igual forma, el autor sostiene que una buena gestión empresarial trata de que se manejará trabajadores bajo sumando. Puede ser por su rendimiento, por su horario de entrada, logro de propósitos, mala atención a los consumidores. Del mismo modo, al no realizar un seguimiento a los procedimientos generará problemas, en muchas ocasiones ocurre y es que los colaboradores no se encuentran incentivados. Del mismo modo, planear las labores empresariales que se tienen que hacer y con las cuales se optimicen los recursos con las que la empresa dispone. Por ello, realizar una buena gestión empresarial es fundamental para que tu empresa nunca quiebre, y tenga la facilidad de reaccionar de acuerdo a las variaciones que existen en el ámbito empresarial y a las constantes innovaciones. Como se puede observar, este concepto o marco hace que la empresa Alfi haya puesto énfasis en su labor basada en las 4 funciones administrativas. La cadena de valor para la misma garantiza efectivamente que la provisión de recursos este expresada en insumos de calidad para la prestación del servicio, en las motivaciones necesarias para que los trabajadores sean el pilar fundamental para la empresa. En suma, los resultados de la tesis son expresiones que se encaminan a lo que dicen los autores. En cuánto la cadena de valor, si bien es cierto la empresa no cuenta con un sistema de

investigación, empero, la tecnología empleada, ayuda a tener clara el comportamiento de todos los aspectos comerciales de la misma. Es en ese sentido, que efectivamente tanto la gestión empresarial, como la cadena de valor son vigentes a nivel de contexto con la empresa analizada.

## CONCLUSIONES

1. La tesis ha demostrado que existe relación directa entre la gestión empresarial y la cadena de valor en la empresa Alfil Courier, el mismo que esta plasmada en el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor es 0.653, explicada con información descriptiva de las tablas 3 (80% muy de acuerdo) y 25 (33.3% Y 53.3%), donde la percepción del trabajador es que hay coordinación organizacional de las áreas, permitiendo siempre la adquisición de insumos adecuados para la prestación del servicio.
2. La tesis ha demostrado que la planificación se relaciona de manera directa con la cadena de valor en la empresa Alfil Courier, el mismo que se basa en el coeficiente de Correlación Pearson cuyo valor es 0.753, sostenida además en la información de tipo descriptiva de las tablas 9 (50% y 33.3%) y 19 (20% y 70%) donde los trabajadores manifiestan que las tácticas son parte de la gestión empresarial de la empresa que le ayuda a medir el desempeño convenientemente.
3. La tesis ha demostrado que existe relación directa entre la organización y la cadena de valor en la empresa Alfil Courier, el mismo que se basa en el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor es 0.891, sostenida además en la información de tipo descriptiva de las tablas 6 (30% y 60%) y 27 (50%, y 33.3%), donde los trabajadores sostienen que la especialización es la base para que las operaciones sean efectivas en la empresa.
4. La tesis ha demostrado que la dirección se relaciona de manera directa con la cadena de valor en la empresa Alfil Courier, cuya afirmación se basa en el coeficiente de correlación dado el valor de 0.881, sostenida además en la información de tipo descriptiva de las tablas 13 (30% y 50%) y 28 (33.3% y 50%) donde la participación de los trabajadores en la toma de decisiones fomenta tener un mejor posicionamiento comercial.
5. La tesis ha demostrado que el control se relaciona de manera directa con la cadena de valor de la empresa Alfil Courier, ello dado el

coeficiente de correlación Pearson, cuyo valor es 0.803, sostenida además en la información de tipo descriptiva de las tablas 20 (13.6% y 76.7%) y 25 (33.3% y 53.3%) donde los trabajadores manifiestan que los sistemas de control ayudan a tener decisiones de adquisición de materiales para la prestación del servicio de manera oportuna en la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, la tesis recomienda a la gerencia de la empresa incluir en sus trabajos de gestión empresarial, la organización por procesos, en el sentido que sus servicios pueden ser prestados de manera eficiente, teniendo indicadores en cada etapa de su producción.
2. Respecto a la segunda conclusión la tesis recomienda a la gerencia de la empresa incluir en sus políticas de planificación programas de capacitación e integración que potencie las habilidades blandas de los trabajadores, dado que en algunas ocasiones se ha mostrado resistencia al cambio en ellos.
3. Respecto a la tercera conclusión la tesis recomienda a la gerencia publicar la estructura formal de la empresa, para que este sea visible a todos los trabajadores, permitiendo la identificación con su unidad de trabajo de manera permanente.
4. Respecto a la cuarta conclusión la tesis recomienda a la gerencia que sus políticas de dirección se vean fortalecida con sistemas de comunicación formal con los trabajadores, dado que está primando la comunicación informal a través de redes sociales. De igual forma se incluya la motivación como prioridad para comprometer la labor del trabajador.
5. Respecto a la quinta conclusión la tesis recomienda a la gerencia de la empresa que los sistemas de control deben incluir indicadores que son conocidos por los mismos trabajadores, dado que suelen ser desmotivadores cuando los trabajadores no conocen que aspectos se lesevalúa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agudo González, J. (2016). *Control administrativo y justicia administrativa*. INAP Editorial.
- Aguer Hortal, Mario & Pérez Gorostegui, Eduardo. (2010). *Manual de administración y dirección de empresas*. Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Bajaña Dorado, P. A. (2020). *Procesos de Bioseguridad que Fortalezcan la Cadena de Valor del Sector Gastronómico en la Parroquia Tarqui*. Universidad de Guayaquil.
- Berrozpe Martínez, A. (2012). *La cadena de valor de los operadores logísticos en España: un análisis empírico*. Lulu.com.
- Cabello Garay, Gianina Esther; Castromonte Irarica, Karla Dayna & León Mendoza, Gladys Escolastica. (2021). *Gestión Empresarial y la Comercialización de los Derivados del Cacao de los Productores del Distrito de Callería, 2021*. Universidad Nacional de Ucayali.
- Cáceres Litardo, M. G. (2018). *Análisis de la Gestión Empresarial de la Editorial Liveworking de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Collier, David & Evans, James R. . (2008). *Administración de Operaciones: Bienes, Servicios Y Cadenas de Valor*. Cengage Learning Latin America.
- Courier, O. (2022). *Expertos en servicios de logística integral a través de Courier y transporte de encomiendas*. Obtenido de [https://issuu.com/revista-economia/docs/ed87\\_economia\\_ed/s/10704001](https://issuu.com/revista-economia/docs/ed87_economia_ed/s/10704001)
- Esteban Talaya, Águeda & Lorenzo Romero, Carlota. (2013). *Dirección comercial*. ESIC Editorial.
- Giner de la Fuente, Fernando & Gil Estallo, María de los Ángeles. (2014). *La*

*organización de empresas*. ESIC Editorial.

Gutiérrez Gorostiaga, J. C. (2015). *Gestión y control administrativo de las operaciones de caja*. Editorial Paraninfo.

Guzmán Parra, Vanesa Fransisca et al. (2019). *Sistemas de Producción: Análisis de las actividades primarias de la cadena de valor*. ESIC Editorial.

Hernández Sampieri, Roberto & Mendoza Torres, Christian. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

La Barrera Cuadra, A. D. (2019). *Actividades Primarias que Inciden en la Cadena de Valor de la Exportación de Cacao de la Cooperativa Agraria de Cacao Aromático - 2016*. Universidad Privada del Norte.

Martínez Guillén, M. d. (2013). *La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.

Mateo Gonzales, M. J. (2019). *La Gestión Empresarial y la Rentabilidad de las Empresas Ferreteras en la Ciudad de Tingo Maria - 2018*. Universidad de Huánuco.

Membrado Martínez, J. (2007). *Metodologías avanzadas para la planificación y mejora*. Ediciones Díaz de Santos.

Ñaupas Paitan, Humberto & Mejía Mejía Elías & Novoa Ramírez, Eliana, Villagomez Paucar, Alberto. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

Ore Chacaltana, G. E. (2018). *La Gestión Empresarial en la Administración del Área de Pagos de la Empresa Mota Engil S.A., 2018*. Universidad de Huánuco.

Paul Sallenave, J. (2004). *Gerencia y planeación estratégica*. Editorial Norma.

Pérez Carballo Veiga, J. F. (2013). *Control de gestión empresarial*. ESIC Editorial.

Picado Juarez, A. M. (14 de agosto de 2021). *Revista Científica de FAREM*.  
Obtenido de La Gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas:<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1083>

Porter, M. (2016). *La cadena de valor*. 50Minutos.es.

Quintero, J. (2006). *La gestión empresarial en las organizaciones del Perú*.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

Van de Berghe, É. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. Ecoe Ediciones.

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Pardave Robles, A. (2023). *La gestión empresarial y la cadena de valor de Alfil Courier Sociedad Anónima Cerrada – La victoria – Lima 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tesis:** LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CADENA DE VALOR DE ALFIL COURIER SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – LA VICTORIA – LIMA 2023

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo:</b> Aplicada	<b>Encuesta</b>
¿Cómo se relaciona la gestión empresarial con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?	Analizar cómo se relaciona la gestión empresarial con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023	H0 La gestión empresarial se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023	<b>Enfoque:</b> La tesis es de tipo cuantitativa, comprende el establecimiento de categorías paracada ítem quemedirá las dimensiones de las variables establecidas.	<b>Entrevista</b>
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Información secundaria</b>
¿Cómo se relaciona la planificación de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?	Determinar cómo se relaciona la planificación con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023	H1 La gestión empresarial no se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023	El nivel de investigación descriptiva correlacional, en el sentido que se determinara la	
¿Cómo se relaciona la organización de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?	Determinar cómo se relaciona la organización con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023	ESPECIFICAS		

<p>¿Cómo se relaciona la dirección con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?</p>	<p>Analizar cómo se relaciona la dirección con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023</p>	<p>La PLANIFICACION se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023</p>	<p>relación entre ambos</p> <p><b>Diseño:</b> La tesis es no experimental, no manipulara ninguna de</p>
<p>¿Cómo se relaciona el control con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023?</p>	<p>Analizar cómo se relaciona el control con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023</p>	<p>La ORGANIZACIÓN se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023</p>	<p>las variables, es no experimental de tipo transaccional</p>
		<p>La dirección se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023</p>	
		<p>El control se relaciona de manera directa con la cadena de valor de ALFIL COURIER S.A.C. La Victoria – Lima 2023</p>	

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO



**INSTRUCCIONES:** La siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo será importante para dichos fines. Marque con un x la opción que mejor represente su opinión. Nuestro ánimo es contribuir con la gestión.

1 si está muy de desacuerdo    2 desacuerdo    3 ni de acuerdo ni en desacuerdo    4 de acuerdo    5 muy de acuerdo

- 1) En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 2) En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 3) La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 4) La empresa tiene políticas de coordinación  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

- 5) La empresa fomenta la especialización  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 6) La empresa está organizada en base a especializaciones  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 7) Considera que las estrategias de la empresa son útiles para ser competitivo  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 8) Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégica  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 9) Cuenta la empresa con tácticas de trabajo  
1 ( ) 2 ( )  
3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 10) Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 11) La operatividad de la empresa está planificada  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 12) La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 13) La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 14) Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 15) La empresa fomenta la integración de sus trabajadores  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 16) Es política de la empresa

- la integración1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 17) La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 18) La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 19) La empresa controla el desempeño de toda la estructura1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 20) La empresa tiene un sistema de control específico1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 21) La empresa controla de manera específica a los trabajadores1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 22) La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 23) La empresa tiene un sistema de control flexible1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 24) La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 25) La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
- 26) La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

27) La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

28) La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

29) La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

30) La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

31) Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

32) Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares.

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

## ANEXO 3

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS









## ANEXO 4

### EVIDENCIAS DE LA EJECUCIÓN DE LAS ENCUESTAS

INSTRUCCIONES: La siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo será importante para dichos fines. Marque con una X la opción que mejor represente su opinión. Nuestro ánimo es contribuir con la gestión.

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
		SI ESTA MUY DE DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	Considera que las estrategias de la empresa son claras para ser competitivo	X				
2	Reconoce usted que la empresa tiene líneas estratégicas		X			
3	Cuenta la empresa con tácticas de trabajo	X				
4	Las tácticas de la empresa le permiten ser mejor que la competencia		X			
5	La operatividad de la empresa está planificada		X			
6	La operatividad de la empresa está en el marco de sus estrategias			X	X	
7	En la empresa sabe usted cuál es su nivel de responsabilidad respecto a sus trabajadores			X		
8	En la empresa reconoce usted quienes son sus jefes inmediatos				X	
9	La empresa está organizada de tal manera que puede haber coordinación entre las áreas			X		
10	La empresa tiene políticas de coordinación				X	
11	La empresa fomenta la especialización			X		
12	La empresa está organizada en base a especializaciones			X		
13	La empresa facilita la toma de decisiones en los trabajadores			X		
14	Fomenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones					
15	La empresa fomenta la integración de sus trabajadores				X	
16	Es política de la empresa la integración				X	
17	La empresa garantiza que sus trabajadores estén motivados				X	
18	La motivación de los trabajadores es atendida siempre por la empresa		X			
19	La empresa controla el desempeño de toda la estructura			X		
20	La empresa tiene un sistema de control específico		X			
21	La empresa controla de manera específica a los trabajadores			X		
22	La empresa es selectiva en sus procesos que van a ser controlados					X
23	La empresa tiene un sistema de control flexible		X			
24	La empresa cuenta con sistemas de control que se adaptan a cualquier proceso			X		

25	La gestión empresarial le permite a la empresa contar con insumos adecuados para el servicio				<input checked="" type="checkbox"/>	
26	La empresa cuenta con logística necesaria para prestar el servicio en el país					<input checked="" type="checkbox"/>
27	La empresa cuenta con un área de operaciones para brindar servicios				<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La empresa cuenta con personal adecuado para su área de operaciones				<input checked="" type="checkbox"/>	
29	La empresa cuenta con facilidades para la adquisición de activos que faciliten el servicio				<input checked="" type="checkbox"/>	
30	La gestión empresarial de la empresa considera en su planificación adquisición de activos para el servicio					<input checked="" type="checkbox"/>
31	Los planes de la empresa consideran desarrollo tecnológico			<input checked="" type="checkbox"/>		
32	Los planes de la empresa permiten que la tecnología de la empresa sea mejor que otras similares					<input checked="" type="checkbox"/>