



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“INNOVACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA ASIMARKET, LAMBAYEQUE–PERÍODO 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

**Bach. CAROLAY BEATRIZ FLORES ROQUE
<https://orcid.org/0000-0002-7398-4579>**

ASESOR:

**Mg. ZOEGER CALLE ERIK ANTONIO
<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>**

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente Tesis se la dedico en primer lugar a Dios por darme la salud y fuerza, ya que gracias a él he logrado alcanzar lo que me propongo,

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional en todos estos años de estudio, gracias a ellos he llegado a concluir mi carrera Universitaria, y la presentación de esta investigación.

A mi hija por estar siempre presente y ser mi mayor motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios porque gracias a él podemos lograr los objetivos que nos podemos trazar en nuestras vidas. También agradezco a mis padres por su apoyo incondicional.

Así mismo se le agradece a la Mg. Karol Arbaiza Godos quien me brindo tutoría para poder realizar esta investigación.

A la universidad Alas Peruanas, por brindarnos una educación de calidad y en especial a la escuela de Administración y Negocios Internacionales donde recibí mi formación profesional.

Por ultimo agradecer a todos mis familiares y amigos quienes de alguna u otra manera me brindaron su apoyo para seguir en lo que me propongo.

Gracias

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE.....	iii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	5
1.2.1 Delimitación Espacial	5
1.2.2 Delimitación Social	5
1.2.3 Delimitación temporal.....	5
1.2.4 Delimitación conceptual.....	6
1.3 Problema de investigación.....	6
1.3.1 Problema principal.....	6
1.3.2 Problemas secundarios	6
1.4 Objetivos de la investigación.....	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Hipótesis y variables de la investigación.....	7
1.5.1 Hipótesis general.....	7
1.5.2 Hipótesis específicas.....	8

1.5.3 Variables: Definición conceptual y operacional	8
1.6. Metodología	9
1.6.1. Tipo de investigación y nivel de la investigación	9
a) Tipo de investigación	9
b) Nivel de la investigación.....	9
1.6.2. Método y diseño de la investigación.....	10
a) Método.....	10
b) Diseño.....	10
1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	11
a) Población	11
b) Muestra.....	11
1.6.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	11
a) Técnica de recolección de datos.....	11
b) Instrumento de recolección de datos	11
1.6.5 Justificación, importancia y limitación de la investigación.....	12
a) Justificación	12
b) Importancia	12
c) Limitaciones	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Definición de términos básicos	48
2.4 Bases Históricas	50
2.5 Bases legales.....	53

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	1
3.1 Análisis de Tablas y Gráficos.....	1
3.2. Prueba de normalidad.....	17
3.3. Prueba de hipótesis	18
3.4. Discusión de Resultados.....	23
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES.....	28
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	33
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de innovación	27
Tabla 2. Resumen Dimensiones y objetivos de la innovación.....	29
Tabla 3. Enfoques innovación organizacional	32
Tabla 4. Escuelas del pensamiento administrativo	52
Tabla 5. Innovación en productos de la empresa ASIMARKET,	1
Tabla 6. Innovación en procesos de la empresa ASIMARKET, Lambayeque – período 2020.....	2
Tabla 7. Innovación comercial de la empresa ASIMARKET, Lambayeque – período 2020	5
Tabla 8. Innovación organizativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque – período 2020	7
Tabla 9. Planificación en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020	8
Tabla 10. Organización en la empresa ASIMARKET,	10
Tabla 11. Dirección en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020	11
Tabla 12. Integración personal en la empresa ASIMARKET, Lambayeque – período 2021	13
Tabla 13. Control en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2021 .	15
Tabla 14. Pruebas de normalidad	17
Tabla 15. Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la gestión administrativa	18
Tabla 16. Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y planificación administrativa	19
Tabla 17. Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la organización administrativa.....	20
Tabla 18. Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la dirección administrativa.....	20
Tabla 19. Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la integración personal.....	21

Tabla 20. Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y el control administrativo	22
--	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la Innovación en productos de la empresa ASIMARKET, 2021	1
Figura 2. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la Innovación en procesos de la empresa ASIMARKET, 2021	4
Figura 3. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la innovación comercial de la empresa ASIMARKET, 2021.....	5
Figura 4. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la innovación organizativa de la empresa ASIMARKET, 2021.....	7
Figura 5. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la Planificación en la empresa ASIMARKET, 2021	9
Figura 6. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la organización en la empresa ASIMARKET, 2021.....	10
Figura 7. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la dirección en la empresa ASIMARKET, 2021	12
Figura 8. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la integración personal en la empresa ASIMARKET, 2021	14
Figura 9. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente al control en la empresa ASIMARKET, 2021	15

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético deductivo, con un tipo de investigación aplicada y nivel correlacional, llevada a cabo bajo un diseño no experimental. Para la recolección de los datos, se consultó la opinión de 50 trabajadores de la empresa ASIMARKET. Se empleó la técnica de la encuesta con un cuestionario consistente preguntas estructuradas en escala de Likert. El análisis de los datos se desarrolló mediante la estadística descriptiva e inferencial. Se concluyó que la innovación incide en la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. Finalmente, con un p –valor =0,023 se determinó que existe una relación lineal significativa, indicando con el coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,728 que a medida que aumenta la innovación aumenta y mejora la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET.

Palabras clave: innovación, gestión administrativa, empresa.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between innovation and administrative management of the company ASIMARKET, Lambayeque - period 2020. This study had a quantitative approach, using the hypothetical deductive method, with a type of applied research and correlational level, carried out under a non-experimental design. For data collection, the opinion of 50 workers of the ASIMARKET company was consulted. The survey technique was used with a questionnaire consisting of questions structured on a Likert scale. Data analysis was developed using descriptive and inferential statistics. It was concluded that innovation affects the administrative management of the company ASIMARKET, Lambayeque –period 2020. Finally, with a p –value = 0.023 it was determined that there is a significant linear relationship, indicating with the correlation coefficient Rho of Spearman = 0.728 that as innovation increases, the administrative management of the ASIMARKET company increases and improves.

Key words: innovation, administrative management, business.

INTRODUCCIÓN

La innovación aplicada al sector empresarial implica el desarrollo de un proceso para la expansión a través de la creación y comercialización de nuevos productos y servicios, de la publicidad de estos nuevos productos para captar nuevos clientes, además de la puesta en práctica de estrategias para posicionarse competitivamente en el mercado.

En este orden de ideas, la innovación se caracteriza principalmente por la creatividad en procesos y productos, adaptación a nuevos tiempos, mayor oferta de productos y servicios, mayor competencia aportando nuevos y diferentes productos al mercado, en el marketing y la comunicación. Es por esto que las empresas deben apoyarse en nuevas tendencias tecnológicas y procesos innovadores que les permitan producir, comercializar y distribuir sus productos o prestar sus servicios a fin de revertir las cifras de deterioro de la economía en el contexto nacional e internacional.

Por su parte, la gestión administrativa es un proceso presente y necesario para cualquier tipo de empresa, además de ser un proceso sistémico en el cual sus diferentes fases (planear, organizar, dirigir y controlar) están íntimamente ligadas por sus funciones y en constante retroalimentación. En el caso de la empresa familiar “ASIMARKET”, desde su fundación hasta la actualidad mantiene las mismas prácticas administrativas, sin incorporar nuevos métodos y procedimiento que agilicen y hagan más eficientes los procesos.

En la actualidad, la realidad política, económica y sanitaria delimita un nuevo rumbo para las empresas y su productividad, ya que requieren atender nuevos elementos del contexto que exigen de una máxima creatividad y aprovechar los recursos disponibles. Esto ha generado un nuevo Lambayeque donde las empresas requieren ser más competitivas, de generar y crear nuevos productos, nuevos procesos de producción y de comercialización, así como también de mejorar los procesos administrativos.

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo general “Determinar la relación entre la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020”. Así, el primer capítulo contiene el planteamiento del problema, la descripción y las interrogantes acerca del mismo, los objetivos, las hipótesis y la justificación para la realización del presente estudio, así como también todos los aspectos relacionados con la metodología empleada. El segundo capítulo muestra el Marco Teórico, aquí se puntualizan las principales teorías que describen conceptualmente las variables en estudio, los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional, bases históricas de las variables en estudio, bases legales y definición de términos básicos.

Por su parte, en el capítulo III se exponen los resultados obtenidos, se describen las variables en estudio, se presentan las pruebas de hipótesis, y la discusión de los resultados. Finalmente, se exponen las principales conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En el contexto de la globalización las empresas enfrentan grandes desafíos debido a los cambios en el mercado, originados por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la aceleración drástica de la tecnología y su aplicación de tecnologías. De esta forma, desde los años noventa la gestión de la innovación empresarial es imprescindible para la competitividad y la permanencia en el mercado por los impactos significativos en las organizaciones y en la sociedad del conocimiento. Para Palacios, Arévalo y Lan (2017):

Las empresas afrontan una gran cantidad permanente de desafíos, llegando a convertirse, a veces, en una de las causas fundamentales de la desaparición de negocios. En este contexto, entender a la innovación como el instrumento que permite a las empresas reinventarse y mantenerse en el mercado en el largo plazo, se hace necesario y se justifica por sí mismo (p. 1)

Así la innovación debe formar parte de todas las estrategias de negocios que ponen en marcha las empresas, para subsistir en el mercado actual cambiante agobiado por la pandemia de la COVID-19. De acuerdo al índice mundial de innovación 2020, Suiza se posicionó, de nuevo como el país más innovador del mundo, con una puntuación de 66 sobre 100. A Suiza le siguen Suecia (62.5), EE. UU. (60.1), Reino Unido (59.8) y Países Bajos (58.8). elaborado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual se clasificaron a 131 economías considerando sus resultados es aspectos relacionados con la innovación, tales como: investigación y desarrollo (I+D,) y la iniciativa empresarial, entre otros.

El índice es aplicado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y evalúa aspectos como investigación y desarrollo (I+D,) y la iniciativa empresarial, entre otros. En cuanto a América Latina y el Caribe, todos los países se ubican por debajo del puesto 50. Lo anterior obedece esencialmente a la desconexión ente el sector público y el sector privado. Cabe destacar que Perú se ubicó a nivel regional en el puesto nueve por debajo de Colombia y Chile. Retrocedió así siete puestos con relación al año anterior (Sociedad de comercio exterior de Perú, Comex Perú, 2020).

En el Ranking de Innovación C3 Perú – 2020, desarrollado por Brinca en alianza con Centro de Emprendimiento e Innovación de la Universidad del Pacífico y patrocinado por FutureLab se reunieron más de 1840 especialistas y colaboradores en el área de innovación para evaluar a las empresas en función de 10 dimensiones de la cultura creativa. Con relación al indicador sobre la cultura de aprendizajes, en el rango del 0 al 100, las empresas participantes alcanzaron en promedio 60 puntos, se destaca la dimensión capacidad de escuchar al cliente y al proveedor, pero se evidencia la falta de diversidad y acceso a recursos críticos para innovar, lo cual es relevante para mejorar los productos y servicios que ofrecen las organizaciones (Revista Economía, 2020).

Cabe destacar, que este ranking se realizó por primera vez en el país, en el mismo participaron empresas que se desenvuelven en diversas actividades económicas, tales como: actividades de servicios administrativos y de apoyo, comercio, construcción, energía, industrias manufactureras, empresas de información y comunicaciones, sector público, suministro de electricidad, gas y otros servicios, entre otras. Su aplicación para medir la cultura de innovación se ha efectuado en más de 200 empresas en Chile, España, Argentina, Uruguay, Bolivia, Paraguay y Ecuador (Revista Economía, 2020).

Por otra parte, desde que se declaró la alerta de pandemia mundial, todos los sectores productivos en Perú han tenido que adaptarse a esta nueva situación. En el contexto de la emergencia por la COVID-19, el Producto Bruto Interno (PBI) registró en el tercer trimestre de 2020 una contracción de -9,4%

debido a la reducción del consumo de las familias (-9,3%), la caída de la inversión bruta fija (-10,2%) y el comportamiento negativo de las exportaciones de bienes y servicios (-25,6%) (INEI, Informe técnico Producto Bruto Interno Trimestral N° 4,2020).

Para el mes de enero de 2021 la producción nacional registró una disminución de 0,98%, y durante los últimos doce meses, febrero 2020-enero 2021, presentó una disminución de 11,40%.Este resultado obedece al comportamiento contractivo de los sectores: Transporte y Almacenamiento, Minería e Hidrocarburos, Alojamiento y Restaurantes, Servicios Prestados a Empresas y Comercio; sin embargo, otros sectores productivos mostraron aumento, como Financiero y Seguros, Manufactura, Construcción, Telecomunicaciones, Pesca y Agropecuario (INEI, Informe técnico Producción Nacional N° 3,2021).

Con relación al tipo de innovaciones que realizaron las empresas peruanas a raíz de la pandemia, de acuerdo con una encuesta realizada por el Banco Central de la Reserva, el 64 % de las empresas peruanas innovo de alguna manera, destacándose como principal innovación los ajustes en los procesos para generar más eficiencias. Así el director de Iniciativa Empresarial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas distingue dos períodos, en el periodo inicial, las empresas se preocuparon por la sobrevivencia y en la segunda buscaron opciones de innovación con emprendimiento digitales. A su vez, el director de la Maestría en Administración de Empresas de la Escuela de Administración de Negocios para graduados señala que se puede considerar como mecanismos de innovación, la optimización de los procesos al interior para reducir los costos de operación y atender las nuevas necesidades de los clientes (Medina, 2020)

Dentro de este marco, las empresas deben apoyarse en nuevas tendencias tecnológicas y procesos innovadores que les permitan producir, comercializar y distribuir sus productos o prestar sus servicios a fin de revertir las cifras de deterioro de la economía. A su vez, se debe considerar que la innovación no se

restringe solo a la incorporación de mejora en los procesos, a la inversión en tecnología y equipos, así como a la creación de nuevos productos y servicios. “abarca más ampliamente todo el proceso de gestión empresarial de manera que se pueda ofrecer nuevas y atractivas soluciones a problemáticas u oportunidades identificadas que nadie ofrezca todavía o que el mercado espera con ansias, pero aún no dispone”. (Díaz, 2018, p.6).

El proceso de gestión involucra el aspecto administrativo, bien sea la empresa pequeña, mediana o grande para lo cual requieren la mejora continua en el proceso. La gestión administrativa tiene un carácter sistémico en la consecución de las funciones clásicas del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Así la forma como se lleven estos procesos en la empresa ASIMARKET conlleva a la efectividad de su gestión.

La empresa familiar “ASIMARKET”, tiene 20 años de actividad dedicadas al servicio de transporte de carga general. Durante este tiempo su crecimiento no ha sido progresivo, tiende a permanecer con las mismas prácticas administrativas, sin incorporar nuevos métodos y procedimiento que agilicen y hagan más eficientes los procesos. Así mismo, en el servicio prestado, no se contemplan innovaciones en su manejo, sus estrategias comerciales se han mantenido intactas. En el aspecto organizativo mantienen una estructura rígida sin cambios significativos en la organización del trabajo y en la práctica de los negocios. Cuenta con 50 trabajadores repartidos en sus distintas áreas representada por trabajadores administrativos y choferes. Pertenece al estrato de las pequeñas y medianas empresas, las cuales en su mayoría se caracterizan por no llevar los procesos administrativos de la mejor manera, no acorde con las funciones básicas de la administración: (planificación, organización, control, dirección).

A simple inspección, los trabajadores perciben una mala gestión administrativa dado que no se implementa la innovación en la organización, producto o servicio, marketing y proceso. No obstante, si consideran la importancia para su continuidad y el crecimiento. Las razones pueden estar

orientada a que como empresa familiar no quiere salir de su zona de confort, miedo a innovar. Esto puede conllevar a que la empresa tenga baja calidad en el servicio que ofrece, disminuya su posicionamiento en el mercado y su rentabilidad.

Aquí la innovación en la gestión administrativa juega un papel preponderante pues la mejoras en el cumplimiento de las funciones señaladas puede generar mayor posicionamiento en el mercado y un modelo de negocio más rentables. De esta manera es importante analizar los procesos de innovación que se llevan a cabo en la organización y cómo afectan la gestión administrativa en pro de su optimización, creatividad, flexibilidad a fin de apoyar la toma de decisiones y adaptarse al cambio.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

La Investigación se circunscribirá a la empresa ASIMARKET ubicada en Lambayeque.

1.2.2 Delimitación Social

ASIMARKET como organización del conglomerado empresarial del Distrito Lambayeque, está conformado por una estructura organizativa donde el Talento Humano es esencial para el cumplimiento de su visión y misión, se constituirán en sujetos de estudio esenciales en esta investigación.

1.2.3 Delimitación temporal

La información a recopilar corresponde al primer semestre del año 2020.

1.2.4 Delimitación conceptual

La investigación contempla dos referenciales conceptuales fundamentales, la innovación empresarial y la gestión administrativa de los entes privados.

1.3 Problema de investigación

1.3.1 Problema principal

¿Cómo se relacionan la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?

1.3.2 Problemas secundarios

¿Cómo se relacionan la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?

¿Cómo se relacionan la innovación y la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?

¿Cómo se relacionan la innovación y la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?

¿Cómo se relacionan la innovación y el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?

¿Cómo se relacionan la innovación y la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Determinar la relación entre la innovación y la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Determinar la relación entre la innovación y la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Determinar la relación entre la innovación y el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Determinar la relación entre la innovación y la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

La innovación se relaciona con mejoras significativas en la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020

1.5.2 Hipótesis específicas

La innovación se relaciona con mejoras significativas en la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

La innovación se relaciona con mejoras significativas en la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

La innovación se relaciona con mejoras significativas en la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

La innovación se relaciona con mejoras significativas en el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

La innovación se relaciona con mejoras significativas en la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

1.5.3 Variables: Definición conceptual y operacional

Variable independiente: Innovación

Definición Conceptual

Dominio de emprendedores arriesgados; que, llevados por el «espíritu emprendedor», querían desarraigar, y hasta revolucionar, la forma existente de hacer negocios. Entendía la innovación de forma amplia, incluyendo nuevas tecnologías o productos, nuevos métodos o procesos de producción, la apertura de nuevos mercados o fuentes de oferta y hasta nuevos tipos de organización o modelos de negocio (Shumpeter, 1963, p.11).

Definición operacional

La variable “innovación” se medirá mediante indicadores que se presentan en la operacionalización de las variables, así como en la matriz de consistencia.

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición Conceptual

“Es el proceso mediante cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupo cumplen metas específicas de manera eficaz.” (Konntz, Wehrich, y Cannice, 2012, p.4).

Definición operacional

La variable “Gestión administrativa” se medirá mediante indicadores que se presentan en la operacionalización de las variables, así como en la matriz de consistencia.

1.6. Metodología

1.6.1. Tipo de investigación y nivel de la investigación

a) Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, estas investigaciones “inician con un problema, se operacionalizan las variables (Anexo 1), se aplica un método, se recopilan los datos mediante la aplicación de instrumentos para cuantificarlos, tabularlos e interpretar los resultados para llegar a conclusiones, aplicando la estadística descriptiva e inferencial” (Carhuanco y otros, 2019 p. 13). En cuanto al tipo de investigación es aplicada, se enfoca en estudiar y resolver un problema específico r en la empresa caso de estudio en estudio.

b) Nivel de la investigación

La investigación en su etapa inicial, se desarrolla como una investigación con alcance descriptivo porque busca describir la gestión administrativa y la innovación de la empresa ASIMARKET. Después para determinar la relación entre estas variables, el nivel es correlacional. Para Hernández y otros (2014) este tipo de estudio “tiene como finalidad conocer la relación o grado de

asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un muestra o contexto particular” (Hernández y otros ,2014, p.93). Al respecto añaden es posible que una investigación se inicie como descriptiva y posteriormente llegue a ser correlacional.

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método

En la investigación se seguirá el método hipotético deductivo. Para Bernal (2006) “consiste en un procedimiento que parte en unas aseveraciones en calidad de Hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56). El procedimiento lógico deductivo permitirá la categorización y análisis de los datos a fin de establecer el grado de significación entre las variables de estudio para hacer generalizaciones teóricas o empíricas.

b) Diseño

El diseño de la investigación es no experimental dado que no se realiza la manipulación en forma intencionada de las variables innovación y gestión administrativa. De esta manera, se observan las variables tal y como se presentan en su contexto real, no se generan condiciones específicas para su estudio. Así es un diseño transversal correlacional porque describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández y otros, 2014 p. 154).

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población

La población “es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno” (Albert, 2006, p.60). En esta investigación la población está constituida por los colaboradores de la empresa, la cual está conformada por 50 trabajadores.

b) Muestra

De la población en estudio se puede extraer un subgrupo, el cual debe ser representativo de la población. En este caso no se requiere el cálculo de la muestra) y se toman como sujetos de estudio a todos los trabajadores de la empresa mencionados con anterioridad (50 trabajadores).

1.6.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

a) Técnica de recolección de datos

Las técnicas son las diferentes formas de conseguir la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación. Para este proyecto de investigación la técnica a utilizar es la encuesta, es una “estrategia basada en las respuestas que ofrece una población específica sobre un tema establecido” (Mendicoa ,2003, p. 106).

b) Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos a aplicar es el cuestionario. Se utilizará la escala de Likert conformada por un conjunto de ítems representado

en forma de afirmaciones o juicios. “Toda la variable con la que intentamos medir una actitud mediante un recurso metodológico como la escala Likert requiere, necesariamente transformar los indicadores (con las que es operacionalizada) en proposiciones (Cohen y Gómez, 2019, p.45). Ante estas proposiciones, los sujetos de estudio deben manifestarse, es una escala aditiva.

1.6.5 Justificación, importancia y limitación de la investigación

a) Justificación

La dinámica actual de la sociedad del conocimiento conlleva a que las organizaciones sientan la necesidad de cambiar atendiendo a la demanda de un contexto competitivo donde la innovación y tecnología, se convierten en elementos esenciales en todas las organizaciones, estudiar estos procesos dentro de las organizaciones y como afectan su gestión organizacional conllevan a justificar la trascendencia de investigaciones que pueden iniciar con un estudio de caso pero que pueden llegar a repercutir al conglomerado de empresas de la misma actividad comercial . Al considerar la relación que se puede dar entre la innovación y la gestión administrativa se está estudiando un proceso orientador del éxito de las organizaciones por lo que se convierte en un desafío la búsqueda de soluciones sustentantes en proceso innovadores creadores de conocimiento.

b) Importancia

. Las actividades innovadoras que impacten a la gestión administrativa influyen a su vez en la prestación de un servicio eficiente que puede mejorar significativamente respondiendo a la necesidad de los consumidores acorde a las necesidades del cliente por lo que en busca de estas mejoras se beneficia tanto al consumidor del servicio, quien a su vez contribuye con otros sectores a llevar sus productos al mercado para lograr los requerimientos de la sociedad en general. En el momento que se articulan la innovación con una gestión

administrativa eficiente se mejoran los procesos administrativos, se adquieren buenas prácticas laborales que repercuten al final en la rentabilidad en la maximización de la rentabilidad de la empresa.

c) Limitaciones

El ámbito del estudio es específico para la empresa ASIMARKET y sus grupos de interés por lo que no se prevén inconvenientes para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. La investigación es viable porque se tiene a disposición el talento humano también se cuenta con los recursos materiales: recursos financieros necesarios. A su vez existe disposición de tiempo, previa planificación. Sin embargo, la pandemia ocasionada por la COVID-19 ha limitado directamente el acceso a la información, ya que no pudieron realizar encuestas personales, si no de manera telefónica o vía correo electrónico. Asimismo, debido a esta causa hubo dificultades en algunos casos, para el acceso de información en bibliotecas para la consulta de fuentes referenciales impresas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes de la investigación nacional

Corilloclla, Vidalon (2019), en su estudio en Lambayeque, titulado: Gestión de la innovación y su efecto en la productividad de la empresa Agroindustrias M & A S. A. C. 2018. Su objetivo, es buscar contribuir al cambio en la empresa agroindustrias M & A S. A. C. en relación con la productividad a través de la implementación de la innovación en todos los procesos del cultivo y comercialización de sus productos, llevado a cabo en el centro poblado Santa María de Huachipa del distrito de San Juan de Lurigancho. La metodología, es una investigación mixta de diseño no experimental, descriptivo/correlacional y transversal. Instrumento, se realiza un cuestionario de preguntas cerradas a todo el personal de la empresa agroindustrias M & A S.A.C. La conclusión que se obtuvo es que la gestión de la innovación se relaciona positivamente con la productividad, puesto que se logró demostrar como al implementar recursos tecnológicos, eficiencia de la mano de obra y la optimización de insumos necesarios para la producción, tales como: las semillas, fertilizantes, plaguicidas, entre otros. Hicieron que la productividad proyectada para el periodo 2019 incremente en 216% respecto al periodo 2018 en unidades producidas por hectárea.

Perales (2018), en su estudio en Lambayeque, titulado: Medición de la cultura innovadora según los colaboradores administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad privada de Lambayeque Metropolitana. Su objetivo, determinar si existe una cultura innovadora en la Facultad de Ciencias Administrativas de una Universidad Privada de Lambayeque Metropolitana, identificar las ventajas para desarrollar una cultura innovadora e identificar las barreras que limitan el desarrollo de una cultura innovadora. La metodología, un diseño descriptivo cuantitativo. Se utilizó como

instrumento un cuestionario que abarcan 12 dimensiones de cultura innovadora aplicada al personal administrativo de la Facultad en mención. La conclusión, se determinó que la Facultad en estudio, se encuentra ubicada en un nivel de cultura de aprendizaje, siendo su mayor ventaja la dimensión trabajo desafiante, diversidad de personal con los que cuenta, asimismo la buena comunicación y apertura interna. Las principales barreras por la cual no alcanza aún una cultura innovadora es la dimensión compromiso, tras los resultados, se presume que no existe una gestión estratégica específica que fomente el desarrollo de una cultura innovadora y que aun cuando se viene efectuando esfuerzos en la Facultad, hay mucho por desarrollar, reformular y mejorar.

Montoya (2016), en su estudio en Lambayeque, titulado: Gestión de la Innovación: efectos del Lambayeque de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores. Su objetivo es establecer la relación entre el empoderamiento de los trabajadores y la identificación con los equipos de trabajo como variables primordiales para la generación de un Lambayeque de innovación, desde la perspectiva del trabajador. La metodología, es un a investigación cuantitativa. Se utilizó como instrumento un cuestionario a los trabajadores entre 24 y 70 años de edad. La conclusión, Todas las relaciones se confirman en el sentido previsto por la hipótesis, excepto la relación entre el Lambayeque de innovación y la identificación con los equipos de trabajo. Por tanto, el empoderamiento de los trabajadores favorece un Lambayeque de innovación y este a su vez repercute en un mayor desempeño de los trabajadores y un mayor compromiso organizativo de los trabajadores.

Gonzales (2018), en su estudio en Lambayeque acerca de la gestión administrativa titulado: “La gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María”. Justificación, la gestión administrativa es primordial para las operaciones fundamentales de una organización, ya que fortalecen las bases en los aspectos vinculados a lograr desarrollar y ejecutar los objetivos de toda entidad, es una variable que está influida por múltiples factores control, organización entre otros. La metodología,

se empleó un diseño de estudio transversal, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple, aplicando el diseño no experimental. Su objetivo, describir el nivel de la gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María 2017. La metodología, se empleó un diseño de estudio transversal, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple, aplicando el diseño no experimental. Se utilizaron como instrumentos, cuestionarios, el índice Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de las encuestas. La conclusión, evidenciaron que el 75% de los trabajadores calificaron a la gestión administrativa de nivel regular, 24%, bueno y 1% bajo.

Guanilo (2018), su estudio en Trujillo titulado “Percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo”. Su objetivo, analizar la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2018. Justificación, la gestión administrativa es visualizada como uno de los temas de mayor trascendencia dentro de las entidades públicas y privadas ya que influye a la mejora de los procesos administrativos en beneficio de la institución, permitiendo mejorar el Lambayeque laboral. Una correcta percepción de la gestión administrativa genera una atención óptima a los usuarios en diferentes niveles institucionales. La metodología, estudio descriptivo de acuerdo a la temporalidad de corte transversal. Investigación realizada a una muestra de 146 trabajadores administrativos. Se utilizaron como instrumentos, un cuestionario y como técnica una encuesta para poder medir la variable de gestión administrativa. Para la conclusión, los resultados mostrados en las figuras reflejan que la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2018, es desfavorable, ya que para considerarlo favorable sería más del 50% de los trabajadores pero en este caso no es así, hablamos de porcentajes menores lo que provocaría que mientras la organización no mejore sus procesos administrativos no tendrían una buena gestión y la percepción de los trabajadores seguiría siendo desfavorable.

2.1.2. Antecedentes de la investigación Internacional

Rocha (2018), su estudio en Bogotá, Colombia, titulado: “Modelo de gestión de la Innovación en Mi pyme soportado en Arquitectura Empresarial” Su objetivo, diseñar y evaluar un modelo para la gestión de la Innovación en micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), soportado en Arquitectura Empresarial. Como metodología, se utilizó la recopilación de información teórica, la explotación de los datos públicos, el análisis de tendencias, el análisis documental y la aplicación de entrevistas. La conclusión, revelan las mejores prácticas que debe seguir una organización Mipyme como guía para iniciar o desarrollar un proceso de innovación, proponiendo un modelo compuesto por cinco (5) Áreas claves de proceso, tres (3) fases de madurez en innovación y una fase final de estabilización o de mejora. De tal forma se pone de manifiesto la importancia de conectar y alinear las personas, los procesos, la tecnología y la información con la estrategia de la organización para convertirla en un negocio simple y digital, ayudarla a crecer exponencialmente, gestionar su conocimiento y finalmente tomar decisiones que influyan positivamente en el futuro de la misma.

Lazo, Maca (2018), su estudio en Guayaquil, Ecuador, titulado: “Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modernmuebles.A, ciudad de Guayaquil”. Su objetivo, mejorar la Gestión Administrativas en la empresa Modernmueble S.A con el fin de elaborar e implementar un manual de funciones y procedimientos para simplificar los procesos administrativos. Como metodología, se realizó una investigación exploratoria y descriptiva. Instrumentos fue una investigación cuantitativa se realizará encuestas a los clientes potenciales y en la investigación cualitativa se realizará grupo de enfoque, con una muestra (n) de 1530 personas. Conclusión, con el manual los empleados conocerán de la empresa, como está constituida, los procedimientos, políticas que cuenta y que debe ser respetada para disminuir errores operativos y evitar problemas en la organización. También se da a conocer al empleado la estructura formal de la empresa, y da a conocer los niveles jerárquicos para mayor entendimiento de los cargos asignados.

Álvarez (2018), su estudio en Santiago, Chile, titulado: “Innovación, gestión del conocimiento en mercados en desarrollo”. Su objetivo, es ampliar el entendimiento sobre cómo cada una de las formas de innovación (innovación en productos y servicios, innovación en procesos, e innovación estratégica o en modelo de negocios) son afectadas por la gestión del conocimiento en un contexto de mercados en desarrollo, en particular, en los mercados latinoamericanos. Como metodología, se realizó una investigación descriptiva, Instrumento que se utilizaron, encuestas recolectadas a 270 empresas con operaciones en Sudamérica y México en el marco del Proyecto Enlaces. Conclusión, nuestros resultados avalan que gestión del conocimiento afecta positivamente la generación de: innovaciones en productos y servicios (validando así la hipótesis 1), innovaciones en procesos (corroborando la hipótesis 2), e innovaciones en procesos de negocios (comprobando la hipótesis 3). Esta investigación también entrega nueva evidencia empírica sobre los factores que influyen la innovación en empresas de mercados en desarrollo, particularmente, el impacto de la gestión del conocimiento en empresas de LATAM. Es importante recalcar que existen estudios sobre KM e innovación en mercados en desarrollo, pero enfocados en economías asiáticas y no en países latinoamericanos (Yu et al., 2013).

Núñez (2017), su estudio en Santiago, Chile, titulado: Percepción de rol de las secretarías administrativas y su efecto en la gestión académica y administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Chile. Su objetivo, Analizar cómo el rol que asume el personal administrativo de la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Chile incide en la eficiencia de los procesos organizacionales. Metodología, se realizó un estudio de carácter emergente, exploratorio, cualitativo. Instrumentos como entrevistas semi estructuradas y análisis de dibujo de rol. Conclusión, podemos decir que existen elementos estructurales que merman efectivamente el trabajo. A través del acercamiento a la organización y su análisis es que se vislumbraron “síntomas organizacionales” –como la flexibilidad y cierta complacencia de las administrativas con los estudiantes relacionadas con el rol materno asumido,

antes que el rol profesional-siendo problemas que se tornan tautológicos, puesto que como no fue posible acceder a la visión de instancias tales como: jefaturas, Casa Central, RRHH u otros, y considerando que esta conflictiva pudiera estar en varios niveles de análisis, según las fuentes de información de que se dispusiera.

Robledo y Delgado (2019), su estudio en Bogotá, Colombia, titulado: “Buenas Prácticas de Gestión Administrativa en el Centro Cardiológico de Bogotá: Estudio de caso”. Su objetivo, Realizar el estudio de caso para identificar las buenas prácticas de gestión administrativa realizadas en el Centro Cardiológico de Bogotá entre el 2013 y el 2019. Metodología, investigación cualitativa. Instrumentos, se realizaron encuestas. Conclusión, Teniendo en cuenta el caso planteado, se evidencian una serie importante de mejoras en diversas áreas, logrando mayor eficiencia y eficacia en toda la organización. La implementación de unas buenas prácticas administrativas en la IPS de manera sistemática le permitirá a esta mantenerse a la vanguardia en la atención humanizada y de calidad a todos sus pacientes y cumplir a cabalidad con cada una de las auditorías externas a las cuales deberá dar cumplimiento. De igual manera cabe resaltar que uno de los puntos clave que la institución logra desarrollar, es la conformación de grupos y/o equipos por servicio ofrecido, lo cual ha sido en gran medida el eje del funcionamiento de la IPS, pasando de una administración vertical, a una administración horizontal, empoderando a cada miembro quien tendrá sus responsabilidades y sus metas definidas para una mejor consecución de objetivos a corto, mediano y largo plazo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Innovación

2.2.1.1 Definición según autores

La innovación, según el Diccionario de la lengua española, de la Real Academia Española, es la “creación o medicación de un producto, y su introducción en un mercado” (p.66).

Joseph Schumpeter (1963) lo define como “el establecimiento de una nueva función de producción. La economía y la sociedad cambian cuando los factores de producción se combinan de una manera novedosa” (p.33).

También agrega Schumpeter:

Dominio de emprendedores arriesgados; que, llevados por el «espíritu emprendedor», querían desarraigar, y hasta revolucionar, la forma existente de hacer negocios. Entendía la innovación de forma amplia, incluyendo nuevas tecnologías o productos, nuevos métodos o procesos de producción, la apertura de nuevos mercados o fuentes de oferta y hasta nuevos tipos de organización o modelos de negocio. (p.11)

Asimismo, Schumpeter (1963) agrega que la innovación es “transformación de un invento en algo susceptible de comercialización, en un bien o servicio capaz de satisfacer las necesidades del mercado existentes o creadas por el propio empresario” (p.98).

Según la revista Fundación de la Innovación Bankinter:

La innovación en la empresa consiste en hacer aflorar y recoger las ideas que surgen en la organización, profundizar en ellas y poner en práctica aquellas que sean viables. Las ideas no sólo surgen del interior de la propia organización, sino que también pueden originarse en el entorno que la rodea (p.7).

Para el autor Quindt (2016) “Innovar es diseñar el futuro, y no hay diseño de futuro que no empiece por el cuestionamiento de lo que se está haciendo hoy”. (p.36). Igualmente, Drucker (2002) lo define como, “la innovación es una cuestión económica, no técnica”. No es un “destello de genio”, es una disciplina sistemática, organizada, rigurosa” (p.93).

Álvarez (2016) cita a Chiavenato (2010) donde define la innovación como:

El mundo actual vive una época de globalización y cambios constantes. Para elevar su calidad y productividad, competir efectivamente y alcanzar el éxito, las empresas deben aceptar la transformación y dejar atrás sus

viejos paradigmas organizacionales, que ya no funciona en esta nueva aldea global y que las vuelven obsoletas y poco competitivas. (p.4)

Además, Drucker (2002) menciona:

La innovación exige que identifiquemos de una manera sistemática los cambios que ya han ocurrido en el negocio –demográficos, valores, tecnología o ciencia- y luego los veamos como oportunidades. También requiere otra cosa, que ha sido la más difícil de hacer para las compañías existentes: abandonar lo de ayer, en vez de defenderlo. (p.94)

La tercera edición del Manual de Oslo (OCDE, 2005) define la innovación como:

La introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. (p.56)

Manual de economía de innovación (2016) lo define como “la innovación es una estrategia de la empresa para competir en el mercado, para abrir nuevos mercados y/o desarrollar nuevos productos; para evitar la imitación de los productos por parte de los competidores y para reactivar un mercado saturado” (p. 14).

Seclen (2014) lo define como:

La innovación es el proceso a través del cual una empresa mejora o crea nuevos productos, procesos, formas de comercializar y de realizar cambios organizativos, para adaptarse al entorno, respetando al medio ambiente, a la sociedad y, sobre todo, para generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo que le permitan asegurar su supervivencia. (p.152).

También la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2013) lo define como, “la innovación es un concepto extenso que comprende una amplia gama de actividades y procesos: mercados, actividades

empresariales, redes y competencia, pero también las habilidades y organizaciones, la creatividad y la transferencia de conocimientos” (p. 17).

También para Leal, Leal y Ariza (2016), “innovar consiste entonces en anticiparse a las necesidades del mercado antes que los competidores, proporcionar calidad adicional en los productos o servicios ofrecidos, gestionar eficientemente los plazos y controlar los costes.” (p. 179)

En este orden de ideas para Chirinos y Rosado (2016) la innovación se explica como una estrategia de diferenciación, que se basa en generar o, crear o mejorar productos o servicios, adaptar procesos, realizar cambios en la gestión, lo cual acrecienta las posibilidades de las empresas para hacerse más competitiva.

Córdoba, Castillo y Castillo (2018) consideran a la innovación junto a la creatividad como:

motores indispensables que llevan a diferentes objetivos en el desarrollo empresarial y tiene una marcada incidencia en las agremiaciones económicas. A partir de diferentes investigaciones, se califica como aspectos de marcada relevancia en lo comercial, organizacional, competitivo y productivo, debido a que su implementación ayuda a la cristalización de iniciativas direccionadas a gestionar innovaciones, progreso empresarial y aprovechamiento eficiente de los recursos de las empresas (p.57)

Por su parte, Acosta, Vega, González y Carmeneta (2020) adoptan “la innovación como un proceso asociado al uso de las capacidades de las organizaciones para la creación de estrategias encaminadas a generar cambios que permitan crear o mejorar productos o servicios” (p.5). De la misma forma, destacan la importancia de la gestión del conocimiento para lograr los objetivos de la innovación en conjunto con la “transformación de la estructura organizacional que favorece la adopción de actualizaciones tecnológicas para la

mejora de procesos de producción, la optimización de recursos, y la reducción de costos, con la finalidad de alcanzar el éxito económico en las empresas”. (p.5)

Dentro de este marco, Cañizales (2020) lo ve como un sistema conformado por numerosos individuos con conocimientos y experiencias individuales, quienes en una actuación y creación compartida pueden contribuir con sus aportes positivos a la organización y al mercado. Visto de esta forma,

La innovación es un tema fundamental para la supervivencia de las organizaciones, y esta se da en varios frentes, pues el concepto de que la innovación es sólo tecnológica es errado. Primero debe darse una cultura de innovación organizacional, en donde el talento humano de la organización, al estar en sintonía con el desarrollo de los objetivos estratégicos de la misma y con los suyos propios, aporta su conocimiento, creatividad e ideas para propiciar los adelantos en todas las demás áreas. (P.64)

En éste orden de ideas, también es importante definir las actividades innovadoras:

son todas las tareas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales, incluyendo la inversión en nuevo conocimiento, que conducen real o potencialmente a la puesta en marcha de innovaciones. Algunas de estas actividades pueden ser innovadoras en sí mismas, mientras que otras no son novedosas, pero son necesarias para la puesta en marcha de innovaciones. Las actividades innovadoras incluyen también aquella I+D que no se puede imputar directamente al desarrollo de una innovación específica (ODCE, Manual de OSLO p.50)

A su vez para Haro, Córdova y Alvarado (2017) se consideran actividades de innovación “a todo proceso de mejora en las áreas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales” (p. 90). Esto se aplica a las que han tenido éxito, las que están en la fase de proyecto. La innovación siempre involucra el uso de un conocimiento nuevo o de una combinación de conocimientos ya existentes.

Al revisar todas las definiciones dadas por expertos en el tema, la investigación se acoge en principio al concepto de Schumpeter porque es uno de los principales autores de referencia en el estudio de la innovación, también fue el que más enfatizó el papel del empresario como innovador. Y actualmente sus teorías sobre la innovación siguen cobrando importancia “que crea a partir de lo que se ha destruido” (o que él mismo destruye) concede un mayor conocimiento de los acontecimientos pasados, presentes y futuros. A su vez, es importante considerar la definición del Manual de Oslo (2005) por su dimensional y aceptación internacional, sin dejar de lado a los autores mencionados dada su consistencia con dicho manual.

2.2.1.2 Características de la innovación.

Según Drucker (1997) la innovación comienza con la observación de los cambios ya producidos en la economía, la sociedad y la tecnología, a fin de encontrar oportunidades para la novedad exitosa (p.137).

Para Schumpeter (1963) se da las innovaciones cuando:

- I. Introduce nuevos métodos de producción en una empresa ya existente o para la puesta en marcha de una nueva empresa.
- II. Utiliza métodos de producción existentes de forma distinta para obtener una mayor ventaja competitiva.
- III. Comercializa o utiliza medios de producción que ofrecen ventajas en relación con los existentes, por ejemplos, a través de la importación de una materia prima que reduce los costes de producción.
- IV. Introduce bienes sustitutos en el mercado.
- V. Crea una empresa para comercializar productos o bienes existentes.
- VI. Introduce un mejoramiento en un producto o servicio existente (p.98).

También este autor agrega, Drucker (1997) para seguir una adecuada gestión empresarial para la innovación, hay que desarrollar políticas y prácticas en cuatro aspectos básicos:

1) Receptividad. La organización debe ser receptiva a la innovación y aplicar la vigilancia del entorno para detectar rápidamente los cambios e incorporarlos a su empresa. En esa tarea, el empresario innovador juega un papel principal.

2) Desempeño. La organización debe promover una cultura de la evaluación sistemática del desempeño del negocio y como empresa innovadora.

3) Gestión. La gestión empresarial y de la tecnología deben ser una práctica específica de la organización y del personal de dirección.

4) Plan de acción. Las acciones orientadas a la gestión empresarial y de la innovación deben revisarse para ser encauzadas correctamente y no hacer cosas que no deben hacerse. (pp,246-247)

Drucker (1997), manifiesta que:

El empresario innovador debe convertir a cada ejecutivo en un *rerum novarum cupidus* (codicioso por las cosas nuevas)", es decir, que esté completamente convencido de que la innovación es lo más relevante para la compañía, y esto exige que:

- a) Los ejecutivos estén convencidos de los beneficios de lo nuevo;
- b) Se comprenda la importancia estratégica de la innovación para la empresa;
- c) Se entienda el rol que juega la innovación en épocas de cambios vertiginosos.
- d) Se elabore un plan estratégico para la innovación (p. 247).

Drucker (1997) pone énfasis en que:

El empresariado innovador requiere una gestión distinta de lo existente. Pero al igual que lo existente exige una gerencia con objetivos, organizada y sistemática. Y aunque las reglas básicas son las mismas para cualquier organización empresarial, como el comercio y las instituciones de servicio público ya existentes, el empresariado innovador afronta desafíos diferentes y problemas distintos (p.33).

Schumpeter (1942):

Sostiene que la innovación reduce la efectividad de las prácticas que tienen por objetivo mantener las posiciones de mercado vía precios reduciendo la oferta y plantea que las estructuras imperfectas de este deben ser analizadas en el seno del ininterrumpido vendaval de la destrucción creativa, lo que no tendría el mismo resultado en una situación estacionaria (p.125).

Según Stoner, Freeman y Gilbert (1996) “En la actualidad, los programas de cambio son una necesidad debido, precisamente, al cambio de las relaciones y del tiempo que hemos observado en todo el mundo de las organizaciones” (p.452).

Nos vamos adherir a las características de Innovación de Drucker ya que el manifiesta innovación requiere una gestión distinta de lo existente. Y además hace mención de cuatro a característica importantes y que se siguen empleando en las empresas actuales.

De lo anterior se puede resumir, que, entre principales exponentes de la innovación, se destaca Shumpeter (1942) por su uso aplicado en la economía. Aplicó el concepto como parte fundamental para explicar el crecimiento económico y los ciclos económicos originados en la década de los treinta y cuarenta del siglo pasado. No obstante, el efectivo impacto social y económico de la innovación se encuentra en la década de los setenta y los ochenta, a raíz de la globalización así se hace nota en mayor medida en la década de los setenta y los ochenta. En esta época se ubica como mayor exponente a Drucker (1977).

A lo expuesto anteriormente, Drucker (1996) señala: “toda organización debe dedicarse a crear lo nuevo” (p.76). Agrega toda administración tiene que partir de tres prácticas sistémicas:

- Primera: Mejora continua de todo lo que hace la empresa,
- Segunda: Toda organización tendrá que aprender a explotar sus conocimientos
- Tercera: Toda organización tendrá que aprender a innovar

Con relación al último punto señala “y la innovación ahora se puede organizar, y tiene que organizarse como un proceso sistémico” (Drucker, 1996, p.76). Esto debe hacerse para no caer en obsolescencia y permanecer en el mercado.

2.2.1.3 Tipos de innovación.

Navarro y Moreira (2018) después de una exhaustiva investigación sobre los tipos de innovación, considerando los aportes de diversos autores tal como se muestra en la tabla 1, las resumen de la siguiente manera:

Tabla 1.

Tipos de innovación

Tipos de innovación		
Clasificación	Descripción	Autores
Innovación técnica	Se orienta a las practicas novedosas dentro de los diferentes oficios, la cual, por lo general está dirigida a optimizar recursos y tiempo	Burcharth, Knudsen, & Søndergaard, 2014
Innovación de los servicios	Tienen como propósito el mejoramiento de procesos y la gestión	Allen, Adomdza, & Meyer, 2015)

Innovación del diseño:	Varía dependiendo de la naturaleza del diseño. Pero básicamente está concentrada en casi todos los hábitos a las expresiones más creativas y funcionales	(Hittmar, Varmus, & Lendel, 2015)
Innovación social:	Se referire a la diversidad de soluciones innovadoras a problemas sociales y ambientales	Pantano, 2014
Innovación tecnológica:	Se enfocada fundamentalmente en la presentación de productos tecnológicos cada vez más multifuncionales y accesibles.	Kozioł, Kozioł, Wojtowicz, & Pyrek, 2015

Adicional a lo anterior, para Acosta, Vega, González y Carmeneta (2020) no existe un planteamiento preciso acerca de los tipos de innovación. No obstante, se puede clasificar según su impacto, según su paradigma y según su aplicación, planteadas por Jordán (2011), Chesbrough (2003) y el Manual de Oslo (OECD).

- **Innovación según su paradigma**

Acosta, Vega, González y Carmeneta (2020) presentan la evolución de la innovación desde la innovación abierta a la innovación cerrada, así la innovación se puede clasificar según su paradigma en cerrada y abierta. La primera se caracteriza por: uso y aplicación del conocimiento a nivel interno, uso de fuentes verticales e investigación y desarrollo interno bajo riesgos propios. La innovación cerrada por su parte surge a raíz de la globalización y el dinamismo de sus mercados por lo que su uso se ha intensificado como estrategia competitiva tanto a nivel empresarial como a nivel mundial. De tal manera, Acosta, Vega, González y Carmeneta (2020) considerando los aportes Badir y Bogers (2019) señalan que, a nivel de la organización empresarial, la innovación abierta tiene fuentes de conocimiento tanto internas como externas internas, su fusión permitirá innovar y mejorar su perfil competitivo.

Dentro de esta misma idea, Navarro y Moreira (2018) anterior señalan que, en la innovación abierta, los innovadores se encuentran solamente dentro de una

organización mientras que, en innovación abierta, las organizaciones se encuentran en un mundo diversificado en la sociedad del conocimiento. De la misma forma, denominan la innovación radical, disruptiva o revolucionaria cuando alcanza valores altos en la combinación entre el propósito del objeto o producto y los medios con los que se alcanza ese propósito.

- **Innovación según impacto**

La innovación según su impacto se puede clasificar en incremental y radical. En cuanto a la incremental, indiferentemente del contexto de aplicación (producto, proceso, organización) se orienta en el perfeccionamiento progresivo y de estos factores a partir de funcionalidades existentes. Se caracteriza por no requerir alta inversión y por su bajo riesgo. Por el contrario, la innovación radical se fundamenta en la introducción de nuevos productos o servicios iniciando con una estrategia diferenciadora a partir de una iniciativa novedosa. Se caracteriza por su significativo riesgo e inversión (Acosta, Vega, González y Carmeneta, 2020).

- **Innovación según su aplicación**

Para la clasificación de la innovación, se considera esencialmente al En el Manual de Oslo (2005). Así de acuerdo con el marco referencial expuesto, y la importancia atribuida en el entorno empresarial académico del Manual de Oslo, en el que se distinguen cuatro tipos de innovación, a saber: Innovación en producto, innovación de proceso, innovación comercial, innovación organizacional, en la tabla 2 se muestra la definición y el objetivo de cada una de estas dimensiones. Cabe destacar que el término producto engloba bienes y servicios.

Tabla 2.

Resumen Dimensiones y objetivos de la innovación

	Tipos de innovación			
	Innovación de producto	Innovación de proceso	Innovación comercial	Innovación organizacional
Definición	Es la introducción de un bien o servicio nuevo o significativamente mejorado en sus características o en sus usos posibles.	Es la introducción de un método de producción o de distribución nuevo o significativamente mejorado. Incluye mejoras técnicas, equipos	Es la introducción de un nuevo método de comercialización que entrañe importantes mejoras en el diseño o presentación del producto, en su posicionamiento, en su promoción o en su precio	Una innovación organizativa es la introducción de un nuevo método de organización aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas de la empresa.
Objetivo	Utilizar nuevo conocimiento o nueva tecnología, o pueden estar basadas en nuevos usos o combinaciones de conocimiento y tecnologías existentes.	Disminuir los costes unitarios de producción o de distribución, aumentar la calidad, o producir o distribuir productos nuevos o significativamente mejorados.	Satisfacer mejor las necesidades de los clientes, abrir nuevos mercados, o reposicionar un producto de la empresa en el mercado, para incrementar sus ventas.	Mejorar los resultados de la empresa a través de la reducción de costes administrativos o de transacción, mejorar la satisfacción en el trabajo, conseguir acceso a activos no comercializables o reducir los costes de abastecimiento

Fuente. Elaboración propia a partir de Manual de Oslo (2005).

Esta investigación se va adherir a esta clasificación dada la importancia del Manual de Oslo ya que está actualizada con todo referente a innovación y enfatiza su relevancia y se adapta en gran medida a las organizaciones empresariales.

2.2.1.4 Innovación en servicios.

Conmiserando el objeto de estudio de la investigación, la importancia, aceptación y reconocimiento en el mundo académico y organizacional del Manual de Oslo (2005) así como el tratamiento particular que le da a la innovación en servicios a continuación se resumen sus aporte y postura en este.

Tal como se especifica en el Manual de Oslo (2005) con relación a las innovaciones de productos en servicios se puede incluir lo siguiente:

- Mejoras significativas en las operaciones de suministro.
- Adición de nuevas funciones o características a servicios existentes.
- Introducción de servicios completamente nuevos.

De la misma manera, con respecto a los servicios, las innovaciones en proceso abarcan:

- Métodos nuevos o significativamente mejorados para la creación y la producción de los mismos.
- Pueden implicar cambios significativos en el equipo o el software usado en empresas de servicios o en los procedimientos y técnicas que se utilizan para suministrarlos.

Con todo, conviene destacar la importancia de la innovación en el sector servicios, su diversidad abarca.

- Los servicios relacionados con productos (como transporte y logística).
- Los relacionados con información (como call centres).
- Los basados en el conocimiento.
- Los servicios relacionados con personas (como hospitales y seguridad social).

En este sentido La actividad innovadora en servicios tiende a ser un proceso continuo, “consistente en una serie de pequeños cambios incrementales en productos y procesos, lo cual puede, ocasionalmente, dificultar la identificación de innovaciones en eventos aislados; es decir, puede ser complicado percibir un cambio significativo en determinados productos, procesos o métodos” (Manual de Oslo, 2005, p. 40).

2.2.1.5 Innovación en las organizaciones.

Lam (2016), clasifica la innovación en la organización en tres corrientes:

Tabla 3.

Enfoques innovación organizacional

Enfoque o teoría	Innovación organizacional Representante	Características
Teorías sobre el diseño organizacional centradas esencialmente en el nexo entre las formas estructurales y la tendencia de una organización a innovar	Burns y Stalker (1961) Lawrence y Lorsch (1967); Mintzberg (1979)	Unidad de análisis : La organización Objetivo principal: Determinar los efectos que diversas variables estructurales organizacionales tienen sobre la innovación de los productos y los procesos.
Teorías sobre cognición y aprendizaje de las organizaciones (Glynn, 1996; Bartel y Garud, 2009),	Glynn,(1996), Bartel y Garud (2009), Argyris y Schon(1978), Nonaka y Takeuchi(1995),Nonaka y Von Krogh(2009) 2009).	Subrayan las bases cognitivas de la innovación organizacional dada su relación con el proceso de aprendizaje y creación de conocimiento de una organización
Teorías dedicada al cambio y a la adaptación de las organizaciones y a los procesos que subyacen tras la creación de las nuevas formas organizacionales	Lewin y Volberda (1999),Burgelman (1991, 2002)Child (1997), Teece (2007)	Ayuda a entender la capacidad de las organizaciones para crear y explotar el nuevo conocimiento Objetivo principal : entender si las organizaciones pueden adaptarse cuando se enfrentan a grandes cambios tecnológicos y a transformaciones radicales del entorno

Fuente. Elaboración propia. Datos tomados de Lam (2016).

Con la innovación presente en las cuatro áreas mencionadas, las organizaciones deben considerar en su proceso: la Cultura Organizacional, el Recurso Humano Organizacional, la estructura organizacional y los procesos organizacionales. De igual forma, para lograr ese cambio permanente bajo un

método dinámico de manera escalonada, tal como lo plantean Haro, Córdova y Alvarado, (2017) debe involucrar las siguientes variables.

- La generación de ideas en el arranque de la estrategia
- Buscar separar la nueva unidad de innovación
- Reestructurar los procesos de comunicación interna con la unidad central
- No dejar las discrepancias o tensiones sin atender rápidamente
- Facilitar que la gestión de la nueva unidad sea rápida y efectiva
- Desarrollar una planificación independiente de la nueva unidad con respecto a la central

2.2.2 Gestión administrativa

2.2.2.1. Definición de administración según autores

Para Chiavenato (2006) afirma que la administración es, “manera de integrar las organizaciones o parte de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos institucionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz” (p. 20).

Mientras que para Torres (2011) es:

Administrar es una actividad rutinaria del ser humano. Toda persona administra su tiempo, sus recursos económicos, su hogar. La actividad de administrar, por tanto, no tiene ningún misterio ni sofisticación alguna: la ejercen todos los seres humanos desde el comienzo de su presencia en el planeta. (p.9)

Por su parte, Konntz, Weihrich, y Cannice, (2012), la definen como: “administración es el proceso mediante cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupo cumplen metas específicas de manera

eficaz” (p.4). Agregan que esta definición debe ampliarse a los siguientes aspectos:

- Los gerentes realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- La administración se aplica a cualquier tipo de organización.
- Conciernen a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
- La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
- La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia.

A su vez, Robbins y Coulter (2005) señalan: “La administración coordina las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas. La administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades de la organización” (p.7).

Igualmente, Ruiz (2004) define la administración de la siguiente manera:

De manera general, se define como el proceso de influencia consciente, sistemática y estable de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos. La administración orienta y guía sus acciones con el fin de alcanzar los objetivos basado en el conocimiento y la aplicación de las leyes, principios, métodos y técnicas que regulan y son propios del sistema sobre el cual se influye. (p. 9)

Por su parte, Welsch y otros (2005) definen a la administración como “el proceso de fijar las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales, el capital” (p.4).

En este orden de ideas, el proceso administrativo se desarrolla es una serie de actividades aplicadas por la administración de una organización para el desempeño de las siguientes funciones: a su cargo: Planificar, organizar, suministrar el personal y controlar (Welsch y otros,2005).

Al revisar todas las definiciones dadas por expertos en el tema, nos vamos adherir al concepto de los autores Konntz, H. M. Weihrich, H. y Cannice ya que son autores con teorías más modernas, aplicables y adaptable en todas las organizaciones.

2.2.2.2 Definición de gestión administrativa según autores

Por su parte Sánchez (2013) define la gestión administrativa como: “La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p.39).

A su vez Chiavenato (2006) afirma:

La gestión administrativa influye a la mejora de los procesos administrativos en beneficio de la institución, permitiendo mejorar el Lambayeque laboral, además que ayuda a poder utilizar los bienes y recursos de una manera correcta. Toma base desde cuando inicia un proceso administrativo ya que funciona de forma interrelacionada lo que significa que para poder cumplir un proyecto se debe tener en cuenta los cuatro procesos de la función administrativa (planeación, organización, dirección y control), permitiendo tomar las mejores gestiones en el momento oportuno con el fin de poder llevar al éxito a la organización. (p.124)

Adicionalmente, Scanlan (2000), definió a la gestión administrativa como el: “sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias” (p.12).

Anzola (2002) mencionó sobre la gestión administrativa que:

Implica un conglomerado de acciones que se ejecutan en un esfuerzo coordinado del conjunto, dicho de otro modo, es la manera en la cual las personas se empeñan en alcanzar objetivos comunes en beneficio de su organización, desempeñándose adecuadamente cada uno en sus respectivas funciones, cumpliendo con etapas esenciales como son la planificación, ejecución y evaluación de resultados. (p. 70)

Por su parte Millán, Córdoba y Ávila (2009) señalaron que es:

Un conglomerado de acciones y decisiones que permiten obtener un objetivo previamente definido. La idea de gestión está referida al logro de resultados óptimos en todo aspecto, por esta razón no se debe entender como un conjunto de acciones sino de logros. (p. 49)

En este estudio se considerará al concepto de Chiavenato por un amplio concepto de la administración y sus estudios reflejados en sus doce libros más destacados en la actualidad.

2.2.2.3 Dimensiones de administración y la gestión administrativa

Con los años se han ido modificando el nombre y el contenido de los procesos administrativos. El marco teórico de esta investigación se basará en las dimensiones o funciones administrativas de estos autores a continuación ya que es una propuesta moderna e innovadora.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), “desde finales del siglo XIX se acostumbraba definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control”. (p.11)

También Bladéz cita a Henry Fayol, padre de la administración, quien propuso 5 actividades o procesos principales en la administración, los cuales son:
• Previsión • Organización • Dirección • Coordinación • Control. (p.5)

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2013) existen cinco fases del proceso administrativo las cuales son: Planear, Organizar, Integrar personal, Dirigir, Controlar (p.30).

- Planeación

Chiavenato (2006), define la planeación así:

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura, empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. (p.143)

Para Konntz, H. M. Weihrich, H. y Cannice (2012), la planeación “consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados” (p.108).

Reyes, A. (2004), lo define como:

Planeación, consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá que seguir, fijando los principios que lo habrán de predecir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlos y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización. (p.27)

Chiavenato (2006) cita a Fayol (1950) donde él lo define, “planeación es avizorar el futuro y trazar el programa de acción” (p.70).

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) lo define como:

Planificar significa que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan, lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos y el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas. (p.11)

Por otra parte, Para Welsch y otros (2005) la planificación directiva comprende cinco fases:

- Establecer objetivos y metas empresariales.
- Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en que opera la actividad.
- Tomar decisiones con respecto a los cursos de acción.
- Empezar acciones que tiendan a activar los planes.
- Evaluar la retroalimentación del desempeño para la replanificación.

Los planes de la dirección pueden ser de dos tipos: Estratégico (Desarrollados por la alta administración) y táctico u operacional (Desarrollado por todos los niveles de la administración). Los primeros son a largo plazo y los segundos a corto plazo.

Chiavenato (2006) cita a Gulick (1950), quien es considerado el autor que conoce mejor la teoría clásica de la administración, quien define la planeación como, “actividad de trazar las líneas generales de los que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa” (p.75).

- **Organización**

Chiavenato (2006), define la organización como:

1.-Organización como entidad social: Orientada a alcanzar objetivos específicos y estructurada. La organización es una entidad social porque la conforman personas; está orientada a objetivos porque se halla diseñada para conseguir resultados: generar utilidades o proporcionar satisfacción social.

2.-Organización como funciona administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (p.148)

Chiavenato (2006) cita a Gulick (1950), lo define como, “organización, establecimiento de la estructura formal de autoridad, que integre, defina y coordine las subdivisiones de trabajo, en pos del objetivo buscado” (p.76).

Konntz, H. M. Wehrich, H. y Cannice (2012), define organizar como:

Estructura intencional, formal y funciones o puestos. Significa que las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertas funciones; los papeles a desempeñarse se deben diseñar intencionalmente para garantizar que quienes lo desempeñen realicen las actividades requeridas y se coordinen entre sí para trabajar en grupo con armonía, eficiencia, efectividad y, por lo tanto, eficacia. (p. 200)

Reyes, A. (2004) define la organización como, “estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerárquicas y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia” (p.28).

Hernández (2006) visualiza la organización como la “fase del proceso administrativo de jerarquía y distribución de funciones en áreas de trabajo y puestos” (p.11).

La organización se constituye en una de las bases esenciales del proceso administrativo, se articula con la planificación de la empresa. Para Welsch y otros (2005) consiste en:

- Subdivisión de la empresa en unidades de trabajo manejables (áreas o departamentos)
- Asignación o delegación de responsabilidades administrativas
- Definición del lugar de las decisiones

Estos tres puntos fundamentan a la estructura organizacional de la empresa. En la que influyen factores internos y factores externos. Los factores internos están dados por:

- Enfoque conceptual adaptado (Toma de decisiones centralizadas o descentralizadas).
- Espacio de control (número de empleados que reportan a un supervisor).
- Diversidad de productos y clases de operaciones.
- Tamaño de la organización.
- Características de los empleados.

A su vez, los factores externos, lo representan los siguientes:

- Tecnología.
- Características del mercado (estabilidad, extensión, tipos y cliente).
- Dependencia del medio ambiente (competencia, restricciones legales, reglamentación, proveedores, entre otros).

- **Dirección**

Chiavenato (2006) cita a Gulick (1950) quien define la, "dirección, actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en órdenes institucionales específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa (p.76).

Chiavenato (2006), define la dirección como:

La dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y establecida la organización, falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas. Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. (p.149)

Koontz, Wehrich, & Cannice (2012) define dirigir como, “Proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (p.386).

Chiavenato (2006) cita a Gulick (1950) quien define la dirección como, “debe establecer relaciones entre las diferentes partes del trabajo” (p.76).

Koontz, Wehrich, & Cannice (2012) afirma:

La dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo, si bien es cierto que es el gerente más efectivo casi siempre será también un líder efectivo, y que dirigir, como se señaló en capítulos anteriores, incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura organizacional que ayude a las personas alcanzar las metas e integrar personal lo más competente posible en esa estructura. La medición y corrección de las actividades del personal mediante el control es también una función importante de la administración, como se demostrará en la sexta parte; sin embargo, todas estas funciones gerenciales lograrán poco si los gerentes no saben cómo dirigir a las personas o no comprenden los factores humanos de sus operaciones de manera que generen los resultados deseado (p.386).

Reyes, A. (2004) define la dirección como, “impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados (p.29).

Chiavenato (2006), la cobertura de dirección:

Dirigir significa interpretar los planes y dar las instrucciones para ejecutarlos de modo que alcancen los objetivos pretendidos. Los directores dirigen a los gerentes; estos dirigen a los supervisores y estos dirigen a los empleados u obreros. La dirección puede darse en tres niveles diferentes:

1. Dirección global. Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Concierno al presidente de la empresa y a cada director en su respectiva área. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.

2. Dirección departamental. Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Cobija al personal de mandos medios, es decir, el plano intermedio en el organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.
3. Dirección Operacional. Orientada a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Agrupa al personal representado en la base del organigrama y corresponde al nivel operacional de la empresa. (p.150)

La dirección implica la toma de decisiones para orientar los esfuerzos humanos para el logro de los objetivos organizacionales. La ubicación de esta función en la estructura organizacional corresponde a los niveles más altos. Esto exige las siguientes competencias específicas:

- Comunicación
- Liderazgo
- Motivación

. A pesa que la mayor responsabilidad se da en los cargos más altos, en todos los niveles de la organización se requieren funciones de dirección.

- **Control**

Chiavenato (2006), define el control como:

1. Control como función restrictiva y coercitiva. Utilizado con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. En este sentido, el control es negativo y limitante, y muchas veces se interpreta como coerción restricción, inhibición y manipulación. Es el denominado control social, aplicado en las organizaciones y en la sociedad para inhibir el individualismo y las libertades de las personas.
2. Control como sistema automático de regulación. Utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo o u sistema en funcionamiento.
3. Control como función administrativa. Forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, organización y la dirección. (p.150)

Para Chiavenato (2006), la finalidad del control es:

Es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizaron y dirigió, se ajusten como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. (p.151)

Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) define el control como:

La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos. (p. 496)

Reyes. (2004) define control como,

consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, además para formular nuevos planes.

La función de control función se debe ejercer continuamente dentro de la empresa y se pueden hacer en tres tiempos distintos:

- Control previo: La acción se ejerce para asegurarse que se preparen los recursos y el personal necesario.
- Control coincidente: Consiste en vigilar (mediante la observación personal e informe de las actividades corrientes para asegurarse que se cumplan las políticas, normas y procedimientos sobre la marcha

- Control por retroalimentación: es una acción a posteriori, concentra la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras.

- **Integral al personal**

Koontz, Weihrich, & Cannice (2012)

Cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de las fuerzas de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia.

Muchos autores de la teoría de la administración consideran la integración personal como una fase del proceso de organización; sin embargo, en esta obra integrar personal se identifica como una función gerencial independiente por varios motivos:

1. La integración de los puestos organizacionales supone conocimientos y enfoques que los gerentes en ejercicios no siempre reconocen, ya que a menudo piensan que organizar es sólo establecer una estructura de funciones y, por tanto, prestan poca atención a cubrirlos.
2. Colocar a la integración de personal como una función separada facilita el dar una mayor importancia al elemento humano en la selección, la evaluación, la planeación de la carrera profesional del personal y el desarrollo de gerentes.
3. En el área de la integración de personal se ha desarrollado un importante conjunto de conocimientos y experiencias.
4. A menudo los gerentes ignoran el hecho de que asignar el personal es su responsabilidad, no del departamento de recursos humanos; es cierto

que este último aporta asistencia valiosa, pero es tarea de aquéllos cubrir los cargos de su organización y mantenerlos cubiertos con personal calificado. (p. 284)

Münch (1997) llama a este proceso “incorporación del personal y afirma que se encarga de evaluar la planeación, el reclutamiento, la selección y la inducción del personal”. (p.63)

Al revisar todas las dimensiones de la gestión administrativa dadas por expertos en el tema, podemos extraer elementos en común, como planeación, organización, dirección y control, elementos con los cuales se puede interpretar que la administración está orientada a cumplir los objetivos de una organización siguiendo un proceso ordenado, independiente del tipo y tamaño de la misma por esta razón nos adherimos a los conceptos de estos autores Koontz, Weihrich, & Cannice, quienes además ponen más énfasis al agregar una dimensión “integrar al personal”, ya que en las empresas, este es el recurso esencial para que funcione como una organización ya que todas están conformadas por personas a las que se les selecciona luego de diferentes procesos para evaluar si son aptos o no a pertenecer y aportar a las mismas. De esta manera, asegurar que se recluten empleados competentes es fundamental para cumplir las metas organizacionales. Considerar el talento humano en las dimensiones de la administración involucra el establecimiento de un ambiente organizacional adecuado en que los colaboradores se sientan satisfechos.

2.2.2.4. Objetivo y principios de la administración.

Castrillón (2014) señala como objeto fundamental de la administración “la salud y el buen funcionamiento del cuerpo social a través de las diferentes operaciones de la empresa”. Estas las clasifican de la siguiente manera.

Técnicas: producción, transformación, fabricación

Comerciales: compras, ventas, intercambios

Financieras: captación y gerencia de capitales

De seguridad: protección de los bienes y de las personas

Contables: inventarios, balances, precio de costo, estadística

Administrativas: previsión, organización, dirección, coordinación y control

De la misma forma, se generan los 14 principios de la administración, relacionados a continuación:

1. División del trabajo
2. Autoridad y responsabilidad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación del interés individual al interés general
7. Remuneración
8. Centralización
9. Jerarquía
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad del personal
13. Iniciativa
14. Unión del personal

2.2.2.5. Administración, cambio e innovación.

Konntz, Weihrich, y Cannice (2012), señalan que para tener éxito en el siglo XXI las empresas deben aprovechar:

- La nueva tecnología de la información: Esencialmente, las tecnologías de la información tienen una influencia notable en las organizaciones y los individuos.
- La globalización: En la actualidad la mayoría de las empresas tienen presencia a nivel internacional unido al aspecto anterior exigen la actualización constante.
- El espíritu emprendedor se convierte en un medio para aumentar la producción y el empleo. De esta forma, la innovación y expansión empresarial a nuevos mercados son esenciales para su éxito.

2.2.2.6 Administración, tipos de organización

En la evolución de la sociedad se pueden distinguir distintas etapas y por supuesto distintos tipos de organización creadas con el propósito de proveerse de los recursos necesarios para su crecimiento se pueden encontrar sus antecedentes en cada época en particular, lo cual se ve demostrado en la logro de un trabajo en conjunto “ Estas tareas poseían algún grado de división del trabajo y de líneas de autoridad y responsabilidad, es decir, había personas cuya función era la de conducir a este grupo social para alcanzar el objetivo.”(Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016, p.40.)

Para Marcó, Loguzzo y Fedi (2016) “podríamos mencionar a la administración como la tarea de conducir racionalmente estas formaciones sociales hacia la persecución de fines específicos, a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de la acción organizacional” (p.40). Estas formaciones sociales llamadas organizaciones se clasifican según su actividad económica en:

- Organizaciones industriales (extractivas y de transformación).

- Organizaciones comerciales.
- Organizaciones de servicios (transporte, turísticas, recreativas, entre otras).

La empresa caso de estudio cuya actividad es el transporte corresponde a la tercera clasificación. En el proceso administrativo, tal como se mencionó con anterioridad se pueden distinguir las siguientes fases: Planificación, organización, dirección, control. Es importante destacar que estas “cuatro funciones se encuentran íntimamente relacionadas en una interacción dinámica y conforman el ciclo administrativo, en el cual una alimenta y realimenta a la otra.” (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016, p. 75.) por lo que es conveniente su estudio en conjunto.

2.3 Definición de términos básicos

Cambio tecnológico: proceso y las transformaciones derivadas de modificaciones en las técnicas de producción, de la índole que sean estas técnicas productivas (Turriago, 2014, p.9).

Control de gestión: Es el examen de la eficiencia y eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos (Estupiñán y Estupiñán, 2010, p. 390).

Desempeño: La organización debe promover una cultura de la evaluación sistemática del desempeño del negocio y como empresa innovadora. (Drucker, 1997, p. 246)

División del trabajo: especialización de las tareas de las personas para aumentar la eficiencia (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016. p.64)

Dirigir: es el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2013, p. 386)

Estrategia: en la forma en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa Koontz, Weihrich, & Cannice , 2013, p).

Estructura organizacional: presupone la disposición de los elementos que componen el sistema y las relaciones entre estos. (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016. p. 38)

Gestión: La gestión empresarial y de la tecnología deben ser una práctica específica de la organización y del personal de dirección. (Drucker, 1997, p.247)

Objetivos: Puntos de convergencia del empleo de los recursos de la empresa, entre los cuales la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad son fundamentales Burbano,2011, p. 30)

Modelo burocrático: Los modelos burocráticos pretenden establecer un sistema organizacional donde cada una de las acciones emprendidas se encuentra preestablecida sobre la base de criterios de racionalidad. De esta manera, se busca normativizar todo comportamiento humano dentro de la organización transformando esta variable en una variable de carácter controlable. (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016. p. 38)

Plan de acción: Las acciones orientadas a la gestión empresarial y de la innovación deben revisarse para ser encauzadas correctamente y no hacer cosas que no deben hacerse. (Drucker, 1997, p.247).

Políticas: Series de principios y líneas de acción que guían el comportamiento hacia el futuro (Burbano, 2011, p. 74)

Posicionamiento comercial: Situación competitiva lograda por una empresa mediante sus productos (Burbano, 2011, p. 119)

Proceso administrativo: "se concentra en el administrador y en las funciones básicas de administración. (Hellriegel, Jackson, & Slocum 2009, p.8)

Promoción: Parte de la estrategia de marketing utilizada para informar y persuadir al mercado acerca de los productos y servicios ofrecidos por una empresa (p. 119)

Receptividad: La organización debe ser receptiva a la innovación y aplicar la vigilancia del entorno para detectar rápidamente los cambios e incorporarlos a su empresa. En esa tarea, el empresario innovador juega un papel principal. (Drucker, 1997, p. 246)

Tareas: hacen referencia a toda actividad ejecutada por algún integrante de la organización como parte de su trabajo dentro de ella (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016. p. 38)

Tecnología: Conocimiento de la evolución del conjunto de instrumentos, maquinarias, procedimientos y métodos técnicos que permiten la utilización de recursos naturales para satisfacer las necesidades humanas (Burbano, 2011, p. 234).

2.4 Bases Históricas

Robbins (2005), en su libro administración confirma:

La antigüedad de la administración, se manifiesta en “las pirámides de Egipto y la gran muralla china son pruebas palpables de que mucho antes de la edad contemporánea se emprendían proyectos de tremenda envergadura en los que participaban miles de personas (p.6).

Chiavenato (2006) afirma lo siguiente:

Ciertas referencias históricas acerca de las magníficas construcciones erigidas durante la antigüedad en Egipto, Mesopotamia y Asiría, atestiguan la existencia, en épocas remotas, de dirigentes capaces de planear y guiar los esfuerzos de millares de trabajadores en obras monumentales que perduran todavía, como las pirámides de Egipto. Los papiros egipcios, atribuidos a la época de 1300 a. C., ya indicaban la importancia de la organización y de la administración de la burocracia pública en el antiguo Egipto. En China, las

parábolas, de Confucio sugieren prácticas para la buena administración pública. (pag.24).

Mientras que para Torres (2011) :

Claramente Platón nos da lecciones de organización administrativa en sus Diálogos. Cómo organizar la sociedad, como dirigirla, quién lo debe hacer, qué cualidades debe cultivar quien dirige. Su discípulo Aristóteles nos dejó clasificaciones de manejo de la autoridad y del poder que han sobrevivido a los siglos. La Democracia, la autocracia, la plutocracia, son diferentes formas de dirigir organizaciones, que aún hoy se detallan en los libros de textos administrativos. Los grandes generales de la historia como Ciro, Alejandro, Julio César, Carlomagno y, más recientemente, Napoleón o Eisenhower nos enseñan, estrategia, logística, planeación, etc. (p.10)

En este estudio nos adherimos al concepto de Chiavenato ya que hace mención que la evolución de la gestión administrativa ya existía desde los tiempos antiguos aunque era de una forma más empírica.

El conjunto de transformaciones económicas y sociales surgidas en el contexto de la revolución industrial dieron origen al estudio de la administración. En la revolución industrial se pueden distinguir dos fases: La revolución del carbón y del hierro (1780-1860) y la revolución del acero y de la electricidad (1860-1914).

En el primer período se dan distintos procesos que la definen, tales como: la mecanización, el vapor como fuerza motriz, el desarrollo del sistema fabril y el desarrollo de los transportes y las comunicaciones. Estos procesos incorporaron tecnología que ocasionaron cambios en las relaciones productivas y surgieron empresas basadas en los principios de división del trabajo.

El segundo período es marcado por tres acontecimientos: el desarrollo de nuevos procesos de producción del acero, la sustitución del vapor por la energía eléctrica y el empleo de derivados del petróleo como principales fuentes de

energía; y la invención del motor de combustión. “El contexto en el que se desarrolló todo el crecimiento del sector industrial fue sumamente vertiginoso en relación a las transformaciones que la inclusión de estas innovaciones generaba sobre el sistema productivo y los consecuentes impactos sociales y territoriales “(Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016. p. 58).

Si bien, los acontecimientos de estos dos períodos impactaron el campo de la administración en su desarrollo surgen diversas posturas del pensamiento administrativos, que se pueden resumir en la tabla siguiente:

Tabla 4.

Escuelas del pensamiento administrativo

Escuela	Escuelas del pensamiento administrativo	
	Principales representantes	Aportes
Clásica	La administración científica: Frederick W. Taylor (1856-1915)	División del trabajo
	La teoría clásica de la administración: Henry Fayol (1841-1925) Henry Ford (1863-1947)	Funciones de la administración Producción en masa Nivel de producción determinado por el conjunto de normas que establece el cuerpo social que restringe los niveles productivos.
Humanística	Elton Mayo (1880-1949) y las experiencias Hawthorne	Comportamiento de los trabajadores condicionado por las normas y los estándares sociales
Estructuralista	El modelo burocrático de Max Weber (1864-1920)	Burocracia referida a las organizaciones como el único medio apto para maximizar la eficiencia

Fuente. Elaboración propia a partir de Marcó, Loguzzo y Fedi (2016); Chiavenato (2004)

2.5 Bases legales

Ley marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica Ley- Nº 28303

La ley 28303, tal como lo expresa en su artículo 1 “tiene por objeto normar el desarrollo, promoción, consolidación, difusión y transferencia de la Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CTel) en el país. De esta manera define las atribuciones, alcances y medios de la acción del Estado en este ámbito”. En artículo 2 declara estas actividades de necesidad pública y de preferente interés nacional. En su ámbito de aplicación incluye a las entidades del sector público, y privado, así como a las personas que realizan este tipo de actividades.

Las organizaciones empresariales forman parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (SINACYT), en el artículo 7 las define como “el conjunto de instituciones y personas naturales del país, dedicadas a la Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica (I+D+I) en ciencia y tecnología y a su promoción.” Enuncia su conformación de manera limitativa de la siguiente manera:

- a) El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), como organismo rector del SINACYT.
- b) El Fondo Nacional de Desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (FONDECYT), para el fomento de los planes, programas y proyectos del SINACYT.
- c) El Consejo Consultivo Nacional de Investigación y Desarrollo para la CTel, (CONID), como órgano consultivo multidisciplinario e intersectorial del SINACYT.
- d) Las instancias de los Gobiernos Regionales y Locales dedicadas a las actividades de CTel en sus respectivas jurisdicciones.
- e) Las universidades públicas y privadas, sector empresarial, programas nacionales y especiales de CTel, instituciones e integrantes de la comunidad científica.

f) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, para la protección y difusión de los derechos intelectuales en CTel, y el registro y difusión de las normas técnicas y metrológicas.

g) Las comunidades campesinas y nativas, como espacios activos de preservación y difusión del conocimiento tradicional, cultural y folclórico del país.

Así mismo en el anexo de la ley se define la Innovación tecnológica como

Es la interacción entre las oportunidades de mercado y el conocimiento base de la empresa y sus capacidades; implica la creación, desarrollo, uso y difusión de un nuevo producto, proceso o servicio nuevo y los cambios tecnológicos significativos de los mismos. Implica también cambios en las formas de la organización y administración: métodos de organización, reingeniería de procesos, planes estratégicos, control de calidad, etc.

Tal como se expresa en el artículo 7 y glosario de la Ley, las empresas de servicio y sus actividades juegan un rol importante en el desarrollo del país

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos para las variables en estudio: Innovación y Gestión administrativa, además de la prueba de hipótesis en cuanto a la relación entre ambas variables.

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

Variable 1. : Innovación

Tabla 5.

Innovación en productos de la empresa ASIMARKET, Lambayeque-período 2020

Ítem	Muy de desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Observo mejoras significativas en las operaciones de suministro	15	30%	33	66%	2	4%	0	0%	0	0%
La empresa ha adecuado nuevas funciones a servicios existentes	24	48%	24	48%	2	4%	0	0%	0	0%
Hay contantes ofertas de nuevos servicios	24	48%	19	38%	7	14%	0	0%	0	0%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

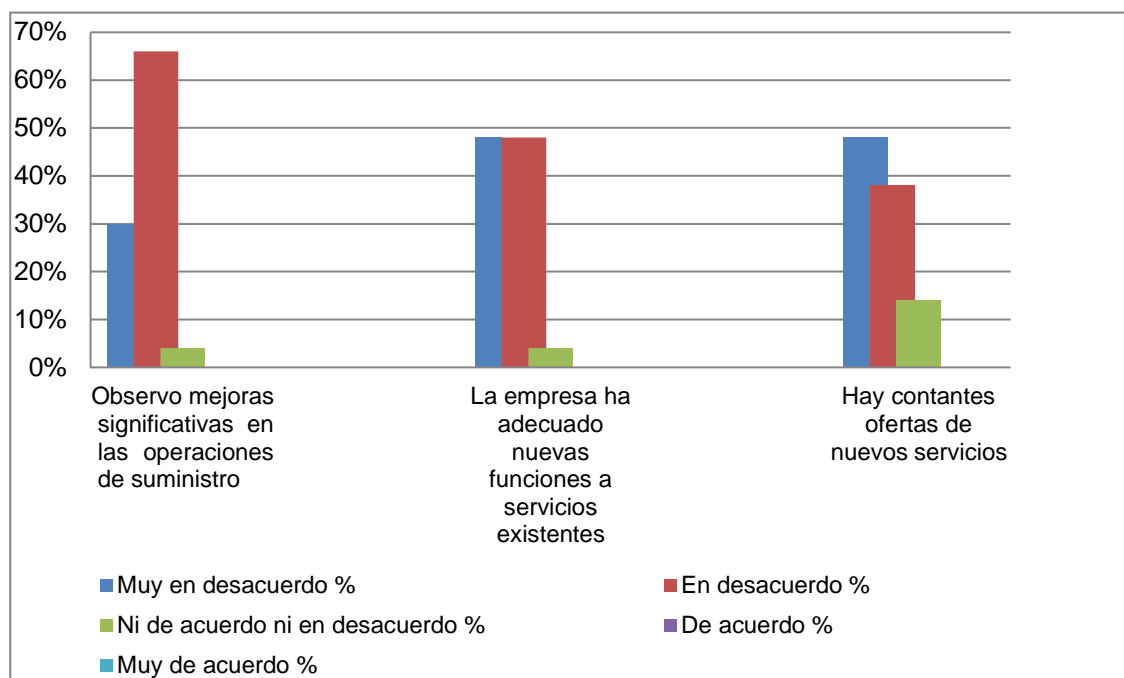


Figura 1. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la Innovación en productos de la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: Se observa en la figura 1 que el 66% el grupo de trabajadores de la empresa ASIMARKET consultados, mencionó estar en desacuerdo con que observa mejoras significativas en las operaciones de suministro, mientras que la opinión está dividida en cuanto a la adecuación de nuevas funciones a servicios existentes, allí el 48% afirma estar muy en desacuerdo y otro 48% sostiene estar en desacuerdo. Finalmente, el 48% de los trabajadores consultados está muy en desacuerdo con que hay contantes ofertas de nuevos servicios.

Tabla 6.

Innovación en procesos de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

Ítem	Muy de desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Se han adaptado los procedimientos nuevos para la prestación del servicio	0	0%	29	58%	21	42%	0	0%	0	0%
Se observan mejoras en los procedimientos para la prestación del servicio	0	0%	35	70%	15	30%	0	0%	0	0%
Existe la renovación constante en los equipos usados	0	0%	26	52%	24	48%	0	0%	0	0%

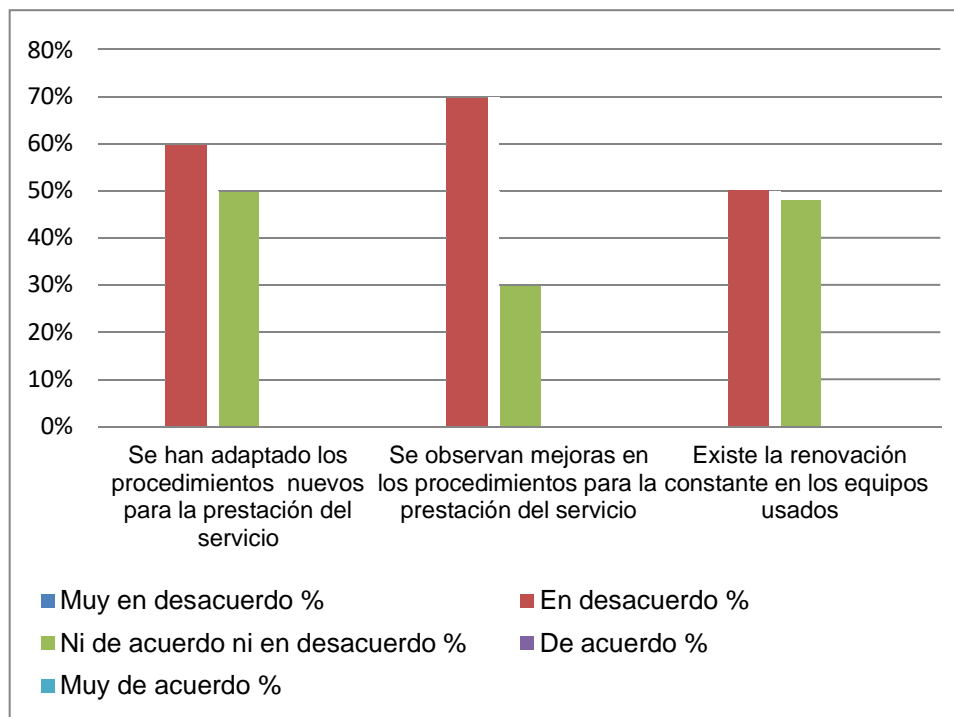


Figura 2. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la Innovación en procesos de la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: los trabajadores de la empresa ASIMARKET en su mayoría muestran estar de desacuerdo con las afirmaciones presentadas sobre la innovación en procesos de la empresa ASIMARKET. De esta manera, un 58% está en desacuerdo con que se han adaptado los procedimientos nuevos para la prestación del servicio, el 70% de estos no observa mejoras en los procedimientos para la prestación del servicio, y el 52% está en desacuerdo con que existe la renovación constante en los equipos usados.

Tabla 7.

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Se observan una nueva estrategia comercial en prestación del servicio (1)	15	30%	11	22%	22	44%	0	0%	2	4%
Existen cambios significativos en la estrategia comercial de prestación del servicio (2)	43	86%	3	6%	4	8%	0	0%	0	0%
Se han implementado nuevos métodos comerciales de posicionamiento del producto (3)	24	48%	2	4%	24	48%	0	0%	0	0%
Se emplean nuevos métodos comerciales de promoción del producto (4)	27	54%	3	6%	18	36%	0	0%	2	4%
Se desarrollan nuevas estrategias en el precio (5)	35	70%	0	0%	15	30%	0	0%	0	0%

Innovación comercial de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

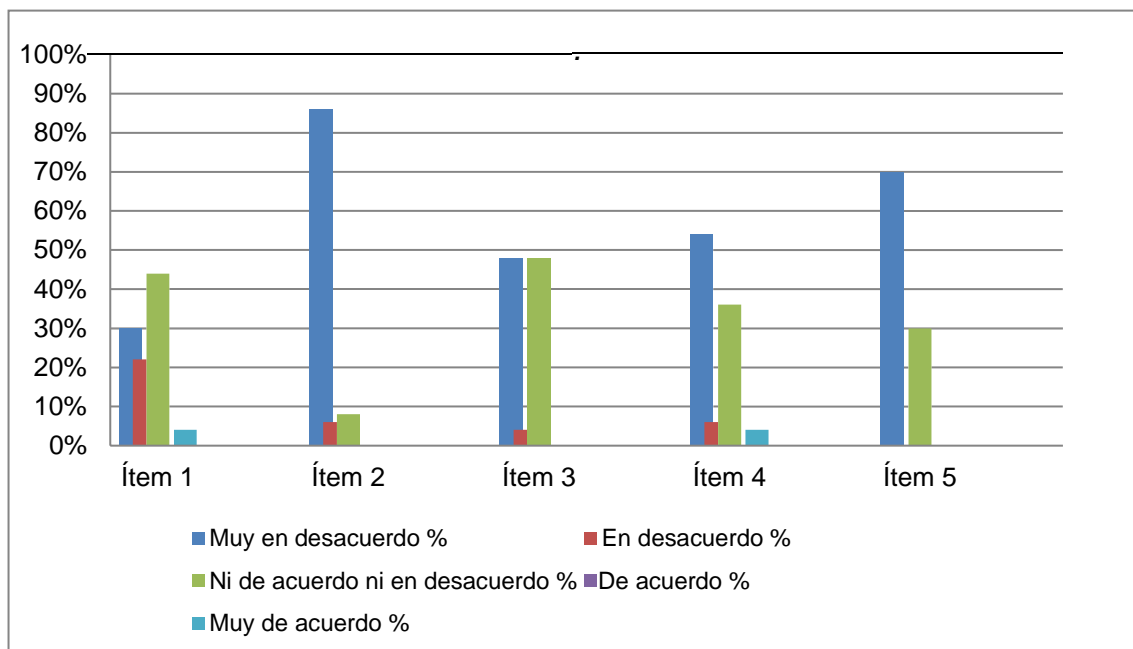


Figura 3. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la innovación comercial de la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: en la variable Innovación comercial de la empresa ASIMARKET, los trabajadores de la empresa ASIMARKET afirman no estar de acuerdo ni en desacuerdo con que observan una nueva estrategia comercial en prestación del servicio y con que se hayan implementado nuevos métodos comerciales de posicionamiento del producto, siendo esta actitud representada por el 44% y 48% respectivamente. Por otra parte, el 48% de estos trabajadores está en desacuerdo con que existen cambios significativos en la estrategia comercial de prestación del servicio mientras que otro 48% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, estos trabajadores (70%) opinan estar muy en desacuerdo con que se desarrollan nuevas estrategias en el precio, así como también con el empleo nuevos métodos comerciales de promoción del producto (54%). Estos resultados muestran una actitud negativa y de desaprobación por parte de los trabajadores frente a las estrategias de innovación comercial desarrolladas por la empresa ASIMARKET.

Tabla 8.

Innovación organizativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Se ponen en práctica nuevos métodos en las prácticas de negocio (1)	15	30%	22	44%	11	22%	2	4%	0	0%
Se ponen en práctica métodos innovadores en la organización del trabajo (2)	43	86%	4	8%	3	6%	0	0%	0	0%
Hay innovación en la formas de relacionarse interempresarialmente además de otras instituciones (3)	24	48%	24	48%	2	4%	0	0%	0	0%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

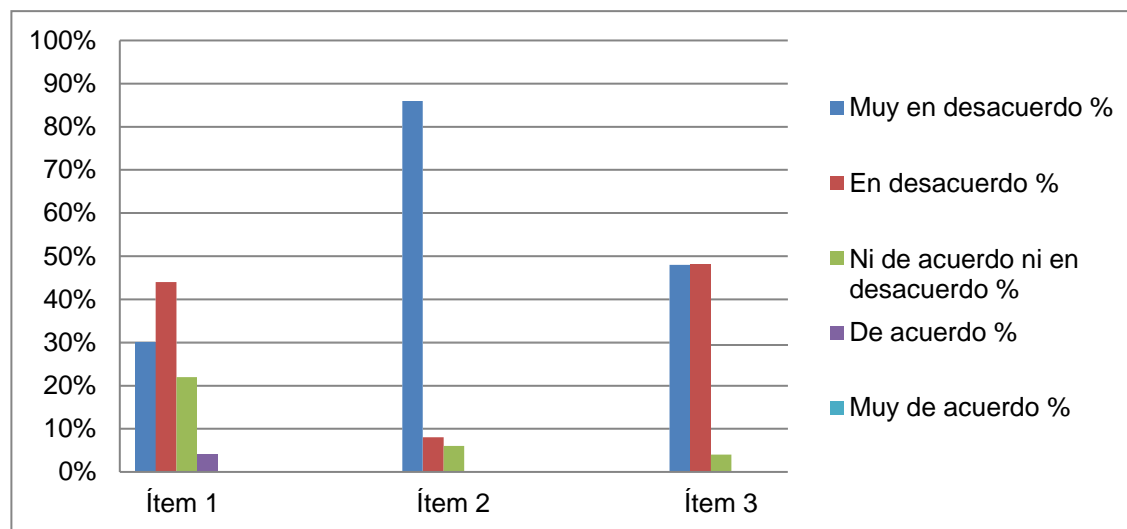


Figura 4. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la innovación organizativa de la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: la figura 4 expone que los trabajadores consultados de la empresa ASIMARKET tienen una actitud desfavorable ante los mecanismos de

innovación organizativa que ha puesto en marcha dicha empresa. Así, 86% de estos trabajadores está muy en desacuerdo y en desacuerdo con que la empresa pone en práctica métodos innovadores en la organización del trabajo, mientras que el 48% se muestra muy en desacuerdo con la presencia de innovación en la formas de relacionarse interempresarialmente además de otras instituciones. Por otra parte, el 44% de los trabajadores afirma estar en desacuerdo con que se ponen en práctica nuevos métodos en las prácticas de negocio.

Variable 2. Gestión administrativa

Tabla 9.

Planificación en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Se establecen de políticas, metas y objetivos	25	50%	13	26%	2	4%	6	12%	4	8%
Se ha elegido algún de curso de acción	32	64%	16	32%	0	0%	0	0%	2	4%

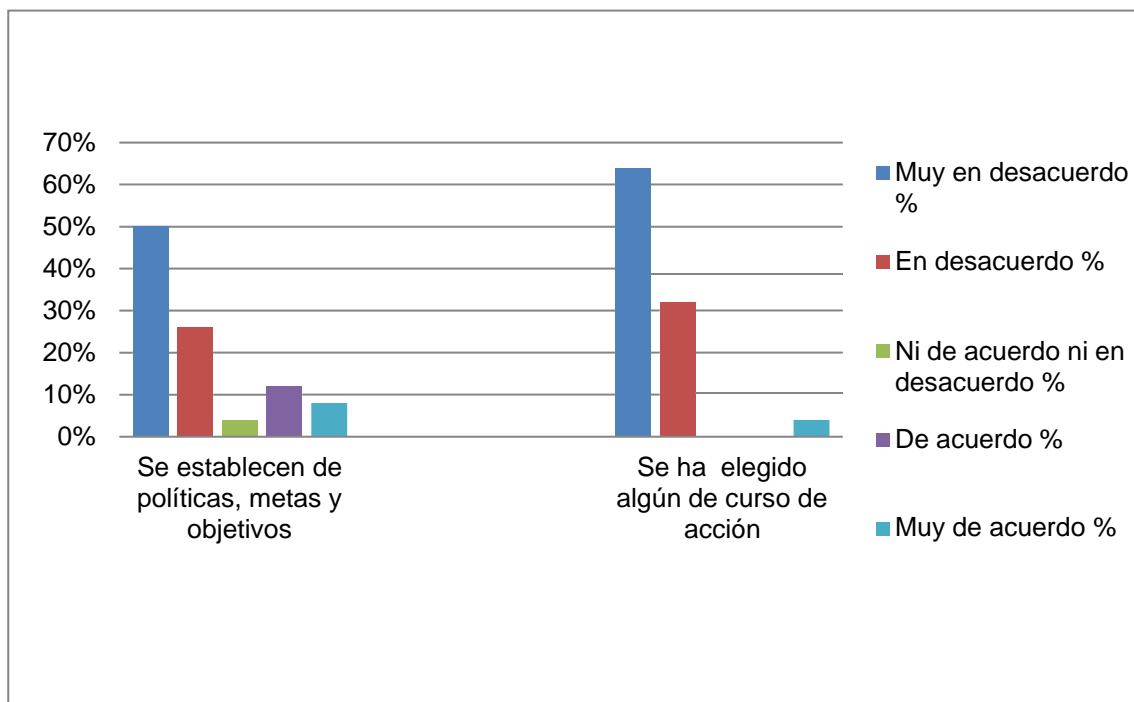


Figura 5. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la Planificación en la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: ante la planificación como parte de la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET se muestra una actitud desfavorable, ya que el 64% de los trabajadores afirma estar muy en desacuerdo y el 32% afirma estar en desacuerdo con que se ha elegido algún de curso de acción en el marco de la planificación empresarial. En cuanto a la afirmación sobre el establecimiento de políticas, metas y objetivos, el 50% de los consultados sostiene estar muy en desacuerdo con ello, mientras que solo el 12% se muestra de acuerdo.

Tabla 10.

Organización en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Se ha incorporado nuevo personal para la prestación de servicios	5	10%	20	40%	18	36%	5	10%	2	4%
Existe la definición de estructura organizativa y funciones	13	26%	23	46%	14	28%	0	0%	0	0%

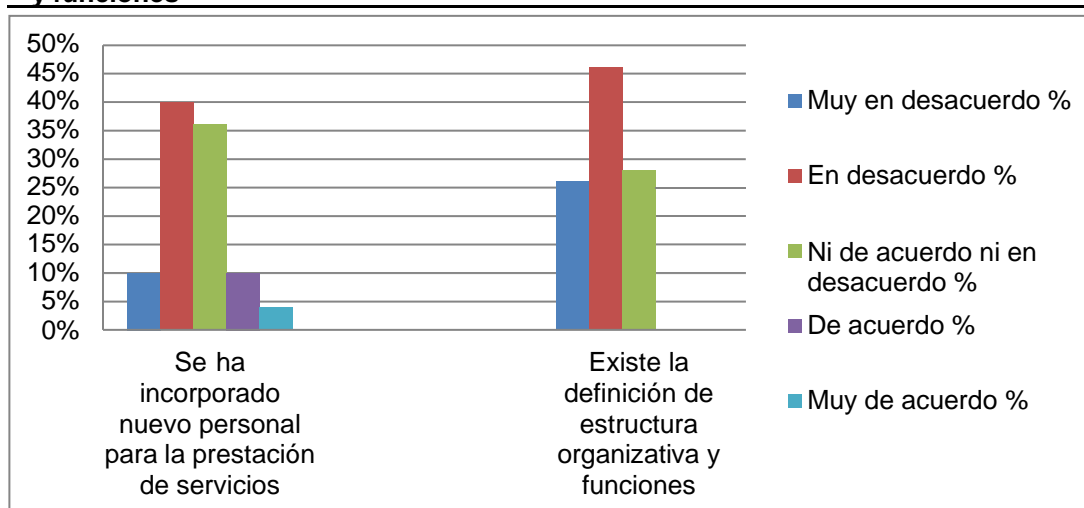


Figura 6. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la organización en la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: la figura 6 expone que los trabajadores consultados tienen una actitud desfavorable ante la organización llevada a cabo dentro de la empresa ASIMARKET. El 46% sostiene que no existe la definición de estructura organizativa y funciones, mientras que el 40% afirma que no se ha incorporado

nuevo personal para la prestación de servicios. Sin embargo, existe una proporción importante de los trabajadores (36%) que en esta última variable mencionada, afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 11.

Dirección en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Se observa coordinación para el desarrollo de actividades entre las diversas áreas	4	8%	25	50%	12	24%	7	14%	2	4%
Se observa la puesta en práctica de estrategias de motivación al personal	4	8%	24	48%	19	38%	1	2%	2	4%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

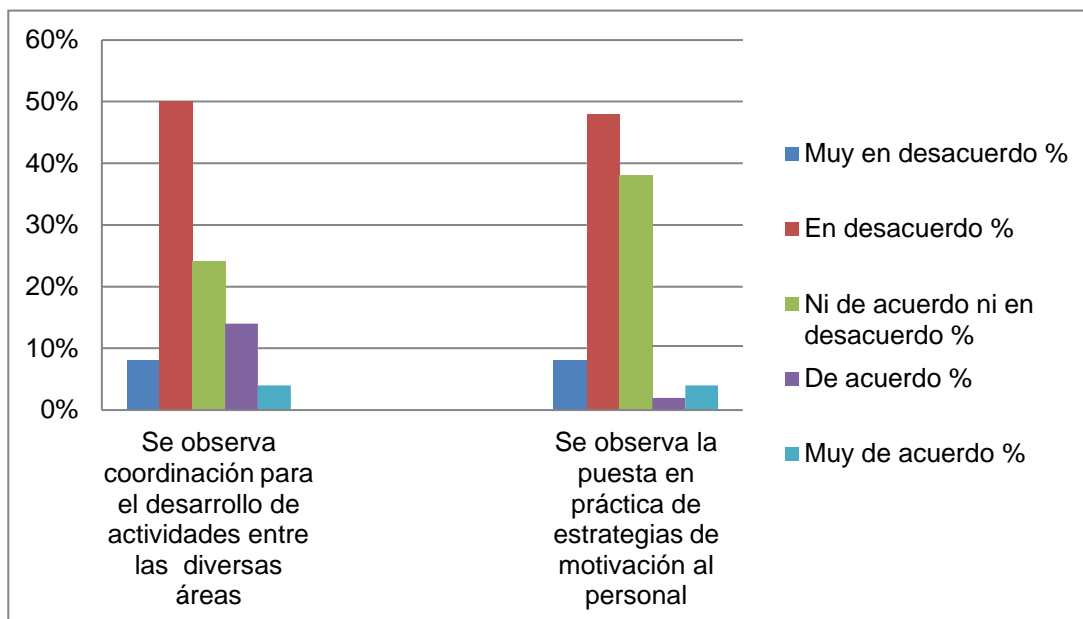


Figura 7. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la dirección en la empresa ASIMARKET, 2021.

Interpretación: ante la dirección como parte de la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET los trabajadores muestran una actitud desfavorable. Ante la afirmación “Se observa coordinación para el desarrollo de actividades entre las diversas áreas”, el 50% de los trabajadores afirma estar en desacuerdo. El 48% de los trabajadores está en desacuerdo con que se observa la puesta en práctica de estrategias de motivación al personal, mientras que 38% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12.

Integración personal en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2021

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Existe una política de identificación de necesidades de personal	2	4%	28	56%	16	32%	4	8%	0	0%
Se desarrollan jornadas de capacitación del talento humano	2	4%	30	60%	16	32%	2	4%	0	0%
Hay correspondencia entre las actividades y desempeño laboral del personal con la compensación que reciben	2	4%	19	38%	21	42%	8	16%	0	0%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

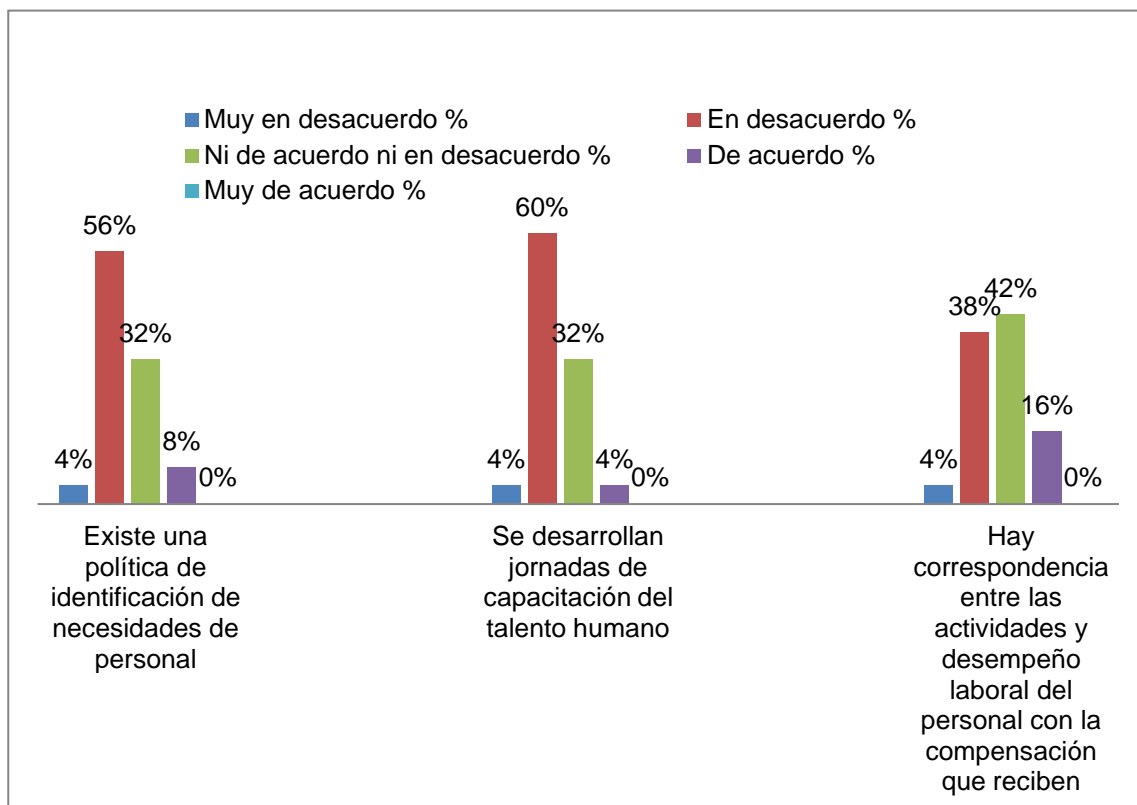


Figura 8. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente a la integración personal en la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: la figura 8 describe que los trabajadores consultados de la empresa ASIMARKET tienen una actitud desfavorable ante las estrategias de Integración del personal en la empresa ASIMARKET. El 60% de los informantes sostiene estar en desacuerdo con que se desarrollan jornadas de capacitación del talento humano, el 56% dice estar en desacuerdo con que existe una política de identificación de necesidades de personal. Sin embargo, el 42% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la correspondencia entre las actividades y desempeño laboral del personal con la compensación que reciben.

Tabla 13.

Control en la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2021

Ítem	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Hay un mecanismo de seguimiento para el cumplimiento de políticas, normas, metas y objetivos establecidos	12	24%	29	58%	7	14%	2	4%	0	0%
Se refuerzan los aciertos y corrigen las fallas en los procesos	15	30%	25	50%	10	20%	0	0%	0	0%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por los trabajadores (2021).

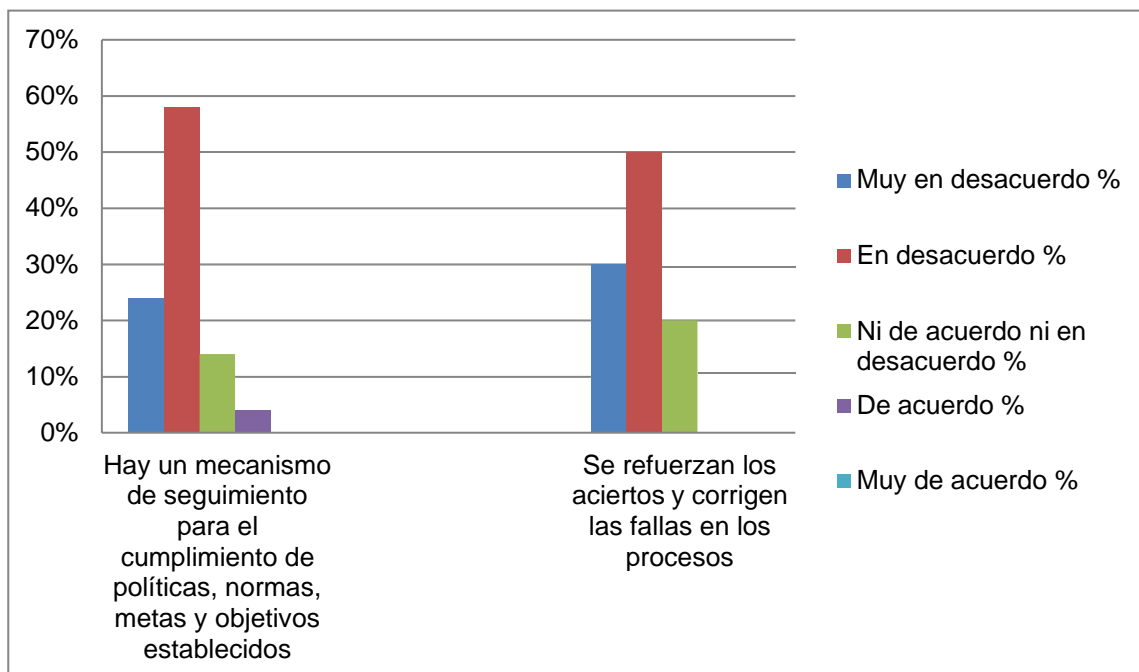


Figura 9. Distribución porcentual de la actitud de los trabajadores frente al control en la empresa ASIMARKET, 2021

Interpretación: los mecanismos de control que se emplean en la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET tienen un reconocimiento desfavorable de parte de los trabajadores consultados. En este sentido, el 58% de estos trabajadores están en desacuerdo y no reconocen que hay un mecanismo de seguimiento para el cumplimiento de políticas, normas, metas y objetivos establecidos. Así mismo, el 50% afirma estar en desacuerdo con que se refuerzan los aciertos y corrigen las fallas en los procesos, mientras que el 30% está muy en desacuerdo.

3.2. Prueba de normalidad

Para probar la hipótesis si las variables de investigación presentan parámetros de normalidad, se realizó la prueba de Kolmogorov- Smirnov (muestras mayores de 50 observaciones).

Tabla 14.

Pruebas de normalidad

	Estadístico	gl	Kolmogorov-Smirnov ^a
			Sig.
Planificación administrativa	,255	50	,000
Organización administrativa	,164	50	,002
Dirección administrativa	,261	50	,000
Integración personal	,183	50	,000
Control administrativo	,235	50	,000
Innovación de la empresa ASIMARKET	,143	50	,012

Nota: Corrección de la significación de Lilliefors^a

Se definen las siguientes las hipótesis:

- Hipótesis nula (H0): La distribución de los datos es normal.
- Hipótesis alternativa (H1): La distribución de los datos no es normal.
- El criterio de decisión es: Rechazo H0 si el valor Sig. < 0.05.

En la Tabla 14 se observa un p-valor<0.05 para las variables planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa, integración personal, control administrativo e innovación de la empresa ASIMARKET, por esta razón se rechaza la hipótesis nula (H0) de que los datos siguen una distribución normal.

En este sentido, para medir la dependencia estadística del ranking entre las variables de la investigación, se emplea la medida no paramétrica de la correlación de rango Spearman (Rho de Spearman).

3.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La innovación no influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

H1: La innovación influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Tabla 15.

Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la gestión administrativa

		Innovación de la empresa ASIMARKET	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Innovación de la empresa ASIMARKET	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,728*
		N	,023
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,728*
		N	,023
		50	50

Nota: *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la tabla 15 que existe una relación lineal significativa ($p = 0,023 < 0,05$) entre la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET. El estudio determinó que un $r=0,728$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables.

Hipótesis específica 1

Ho: La innovación no influye significativamente en la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

H1: La innovación influye significativamente en la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Tabla 16.

Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y planificación administrativa

		Innovación de la empresa ASIMARKET	Planificación administrativa
Rho de Spearman	Innovación de la empresa ASIMARKET	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	1,000**
	Planificación administrativa	Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	1,000**
		N	50

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El p valor 0,000 observado en la tabla 16 señala que existen diferencias significativas como para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET. El $r=1,000$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables.

Hipótesis específica 2

Ho: La innovación no influye significativamente en la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

H1: La innovación influye significativamente en la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Tabla 17.

Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la organización administrativa

			Innovación de la empresa ASIMARKET	Organización administrativa
Rho de Spearman	Innovación de la empresa ASIMARKET	Coeficiente de correlación	1,000	,832
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Organización administrativa	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,832	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Tal como se observa en la tabla 17, La innovación influye significativamente en la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020, ya que el $p=0,001$ es menor al nivel de significancia. El estudio determinó que el $r=0,832$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables.

Hipótesis específica 3

Ho: La innovación no influye significativamente en la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

H1: La innovación influye significativamente en la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Tabla 18.

Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la dirección administrativa.

			Innovación de la empresa ASIMARKET	Dirección administrativa
Rho de Spearman	Innovación de la empresa ASIMARKET	Coeficiente de correlación	1,000	,748
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Dirección administrativa	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,748	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

Dado que el $p=0,003 < 0,05$, se interpreta que entre la innovación y la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET existe relación de dependencia, lo que indica que existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que la innovación influye en la dirección administrativa. El $r=0,748$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables.

Hipótesis específica 4

Ho: La innovación no influye significativamente en la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

H1: La innovación influye significativamente en la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Tabla 19.

Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y la integración personal.

			Innovación de la empresa ASIMARKET	Integración personal
Rho de Spearman	Innovación de la empresa ASIMARKET	Coeficiente de correlación	1,000	,846
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Integración personal	Coeficiente de correlación	,846	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
		N	50	50

Tal como se observa en la tabla 18, existe relación lineal significativa entre la integración personal de la empresa ASIMARKET y la innovación, ya que el $p=0,001$ es menor al nivel de significancia. El $r=0,846$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables.

Hipótesis específica 5

Ho: La innovación no influye significativamente en el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

H1: La innovación influye significativamente en el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.

Tabla 20.

Correlaciones de Rho de Spearman entre la innovación de la empresa ASIMARKET y el control administrativo.

		Innovación de la empresa ASIMARKET	Control administrativo
Rho de Spearman		1,000	,841
	Innovación de la empresa ASIMARKET		
	Coeficiente de correlación	.	,003
	Sig. (bilateral)	50	50
	N	,841	1,000
	Control administrativo		
		,003	.
		50	50

La tabla 20 muestra que La innovación influye significativamente en el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020, ya que, el $p=0,003$ es menor que el nivel de significancia. El $r=0,841$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables.

3.4. Discusión de Resultados

El presente estudio consistió en determinar la relación entre la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. Partiendo de allí, los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis general indican, según la percepción de los trabajadores, que la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET están relacionadas significativamente ($p = 0,023 < 0,05$). Esta correlación es fuerte y positiva ($r=0,728$), es decir, a medida que aumenta la innovación, aumenta la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET.

La innovación como estrategia se propone generar, crear y mejorar productos y procesos, cambios en la gestión, potenciar habilidades individuales y organizacionales, ampliación de conocimientos, entre otros; que posibilitan la competitividad en una empresa o cualquier tipo de organización, anticipándose a las necesidades del mercado antes que los competidores.

Por su parte, la gestión administrativa es el proceso que comprende un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, esto a través de la planificación, ejecución y control de tareas relacionadas con políticas, normas y procedimientos de la empresa, equipos de trabajo, ejecución presupuestaria, capacitación y desarrollo del personal, planes de comercialización y producción, entre otros; a fin de cumplir metas específicas y generales, eficaz y eficientemente.

Por otra parte, los resultados descriptivos obtenidos muestran que los trabajadores de la empresa ASIMARKET presentan una aptitud negativa o desfavorable ante los indicadores que fomentan la innovación en esta empresa. De manera específica, aquellas acciones mencionadas que promueven la Innovación en productos de la empresa, Innovación en procesos, Innovación comercial y la Innovación organizativa. En cuanto a la gestión administrativa, de igual manera sostienen estar en desacuerdo con que en esta empresa se promueva a través de sus indicadores, la Planificación, Organización, Dirección, Interacción personal y Control en la empresa ASIMARKET.

En relación con el objetivo específico 01 “Determinar la relación entre la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020”, el p- valor 0,000 indica que la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET mantienen una correlación, al mismo tiempo que esta relación es fuerte y positiva ($r=1,000$). En cuanto a la planificación administrativa, otro dato importante de resaltar es que 64% de los trabajadores afirma estar muy en desacuerdo con que a nivel gerencial se ha elegido algún curso de acción en el marco de la planificación empresarial.

Gonzales (2018) en su investigación acerca de “La gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María, 2017”, coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que concluye que los trabajadores consideraron que la planeación en la elaboración de estrategias que actualmente vienen aplicando los funcionarios y directivos no establecen la consecución de los objetivos que permitan alcanzar sus metas.

En cuanto al objetivo específico 02, el cual consistió en determinar la relación entre la innovación y la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020, se obtuvo un $p\text{-valor} < 0,05$ ($p=0,001$) en la prueba de hipótesis, lo que permitió concluir que la innovación está relacionada con la organización administrativa en la empresa ASIMARKET, del mismo modo el estudio determinó con el $r=0,832$ que esta correlación es fuerte y positiva, es decir que a medida que aumenta la innovación, lo hace también la organización administrativa.

En cuanto a la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, es de destacar que los trabajadores consultados presentan una actitud desfavorable, pues el 46% sostiene que no existe la definición de estructura organizativa y funciones. En este orden se ubican los resultados del trabajo titulado “Percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo - 2018” realizado por Guanilo (2018). Allí se señala la percepción de los trabajadores sobre la organización administrativa, indicando que mientras la organización no mejore sus procesos y organización administrativa no tendrían una buena gestión y la percepción de los trabajadores seguiría siendo desfavorable, confirmándose la hipótesis de investigación.

Para el desarrollo del objetivo específico 03 “Determinar la relación entre la innovación y la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020”, la prueba de hipótesis resultó en $p=0,003 < 0,05$, lo que permite concluir que existe relación de dependencia o correlación entre las variables innovación y dirección administrativa, además el $r=0,748$ indica que la correlación es fuerte y positiva. También se observó que el 86% (48% +38%) de los trabajadores presenta una actitud desfavorable ante la puesta en práctica de estrategias de motivación al personal, siendo esto uno de los indicadores de la variable dirección administrativa.

Los resultados obtenidos en el objetivo específico 03, se acercan a los obtenidos por Guanilo (2018) en cuanto a la variable dirección administrativa, donde más del 50% del total de 146 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera indicaron que no se lleva una buena dirección en la institución, ya que no se asignan puestos ni funciones clave en las áreas de trabajo, no se realiza un seguimiento constante en la atención brindada al usuario, y los objetivos que se encuentran establecidos en el plan de gobierno local de la municipalidad no siempre se cumplen.

En relación con el objetivo específico 04 “Determinar la relación entre la innovación y el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020”, se determinó la existencia de una asociación significativa ($p = 0,001 < 0,05$) entre estas dos variables, el resultado del $r=0,846$ indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables. Es de resaltar que el 58% de estos trabajadores están en desacuerdo y no reconocen que hay un mecanismo de seguimiento para el cumplimiento de políticas, normas, metas y objetivos establecidos.

En contraste con los resultados obtenidos para esta hipótesis, Gonzales (2018), en su trabajo de investigación determinó que el 75% de los trabajadores calificaron a la gestión administrativa de Prestaciones de Salud en Jesús María, para el 2017 con el nivel regular, mientras que el 24% la valoró como buena.

Cumpliendo con el objetivo específico 05 “Determinar la relación entre la innovación y la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque – período 2020”, se constató que la “integración del personal” en esta empresa tuvo una apreciación desfavorable, ya que 60% de los informantes sostiene que no se desarrollan jornadas de capacitación del talento humano, y el 56% afirma que no hay una política de identificación de necesidades de personal.

Por su parte, la prueba de hipótesis determinó que existe relación fuerte y positiva entre estas dos variables con un p valor = 0,001 < 0,05 y el $r=0,846$). Los resultados obtenidos indican que, a pesar de los resultados en la descripción de cada variable, la relación entre estas se traduce en los siguientes términos: en la medida que la “innovación” en la empresa ASIMARKET aumenta, la “integración personal” tiende a ser mejorar.

CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación permitió concluir lo siguiente:

- Los resultados alcanzados en la investigación en la prueba de hipótesis mediante el uso de la prueba estadística de no paramétrica de la correlación de rango Spermán (Rho de Spearman). se demostró que si existe una relación fuerte de la innovación en la gestión administrativa en la empresa ASIMARKET. es decir, a medida que aumenta la innovación, aumenta la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET.
En relación con el objetivo general, se evidencia que no hay incorporación de elementos innovadores en la empresa ASIMARKET, logrando de manera impositiva que como organización no se adapte a lo que requiere el área de negocios en la actualidad. Esta situación dificulta la ejecución de buenas prácticas en gestión administrativa que le permitan un funcionamiento sistémico, y mantenerse a la vanguardia en la atención y calidad de los bienes y servicios que oferta al público
- Dados los resultados obtenidos por la hipótesis específica N°1, obtuvimos que si hay relación significativa entre ambas variables “INNOVACION Y PLANIFICACION ADMINISTRATIVA”.
Estos resultados demuestran que una planeación estratégica con visión prospectiva de sus procesos, productos y servicios puede contribuir al mejoramiento continuo de la empresa ASIMARKET.
- Dados los resultados obtenidos por la hipótesis específica N°2, obtuvimos que si hay relación significativa entre ambas variables “INNOVACION Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA”.
En cuanto a la organización administrativa de la empresa ASIMARKET, no se ha logrado diseñar un organigrama donde se estructure el funcionamiento de la empresa, el establecimiento de objetivos y metas, la

conformación de equipos por servicio ofrecido, el tipo de administración que se emplea, dejando poco clara la transparencia en los procedimientos, y la desmotivación al talento humano en cuanto al cumplimiento de las responsabilidades definidas.

- Dados los resultados obtenidos por la hipótesis específica N°3, obtuvimos que si hay relación significativa entre ambas variables “INNOVACION Y DIRECCION ADMINISTRATIVA

Es importante destacar que las estrategias de gestión administrativa acertadas darían lugar a que la empresa ASIMARKET opte por el crecimiento y la expansión de manera óptima, en cada uno de sus procesos mediante la planificación y el control, para destacarse y aumentar la cantidad de clientes que prefieran sus productos y servicios.

- Dados los resultados obtenidos por la hipótesis específica N°4, obtuvimos que si hay relación significativa entre ambas variables “INNOVACION Y CONTROL ADMINISTRATIVA”.

Presentan sus principales problemas desde el punto de vista de la gestión administrativa en los mecanismos de control de dicha gestión a lo cual se suma la carencia total de acciones de innovación organizacional, aspectos a tener en cuenta para lograr una adecuada sinergia entre gestión administrativa e innovación con vistas a alcanzar ventajas competitivas en el mercado.

- Dados los resultados obtenidos por la hipótesis específica N°5, obtuvimos que si hay relación significativa entre ambas variables “INNOVACION Y INTEGRAR AL PERSONAL”.

Como parte de la integración del personal, la empresa ASIMARKET debe poseer manual de cargo que facilite la toma efectiva de decisiones. Los mecanismos que se emplean actualmente dificultan el funcionamiento. Allí, se considera que su talento humano es fundamental para la consecución de resultados positivos y que la experiencia del cliente sea óptima.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda una revisión minuciosa de los objetivos y metas institucionales propuestas, la construcción de una nueva concepción gerencial donde se muestren las dimensiones de la variable innovación como parte integral de la empresa.
- Se recomienda definir objetivos organizacionales e incluir en este proceso a los trabajadores, así como establecer un manual de cargos donde se estructuren las funciones del personal permitiéndoles cumplir con sus objetivos.
- Se recomienda a la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET diseñar un sistema de capacitación que motive a los trabajadores, este debe ser acorde con las tendencias del sector al cual pertenece la empresa y a la realidad nacional. Se recomienda capacitar al personal para la mejora y desarrollo de sus funciones diarias, para la toma de decisiones y detectar así las fallas, y controlar el progreso de los trabajadores sin entorpecer las gestiones apropiadas a cada caso.
- Se recomienda el redimensionamiento del sistema de compensación con indicadores para garantizar la permanencia a lo largo del tiempo por parte de los trabajadores, evitando la rotación permanente del personal lo que facilitaría el cumplimiento de metas empresariales.
- Se recomienda empleo de instrumentos de gestión administrativa ajustables a la naturaleza y el propósito de la empresa ASIMARKET que permitan cumplir con la planificación, seguimiento y control de los procesos.

- Se recomienda diversificar la oferta de productos en el mercado, a fin de captar la mayor cantidad de clientes, al mismo tiempo se deben aprovechar las herramientas tecnológicas de publicidad que ofrece la realidad virtual (redes sociales).

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta V. Vega B., González M. y Carmenate L. (2020). Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados. *INNOVA Research Journal*, 5 (3), 1-21. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878882>
- Álvarez, J. (2018). Innovación, gestión del conocimiento en mercados en desarrollo. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/165775>
- Álvarez R., Álvarez J., García T., García I. (2015). *Enfoques de innovación en las organizaciones*. México: Universidad Internacional
- Bernal C. (2006). *Metodología de la investigación*. Segunda edición. México: Pearson Educación
- Burbano J. (2011). *Presupuesto. Un enfoque de direccionamiento estratégico, gestión y control de recursos*. México: Mc. Graw Hill
- Cañizales L. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. Recuperado de <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78>
- Carhuanco I., Nolazco F., Monteverde L. Guerrero K. y Casana K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador:
- Castrillón A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Administración general. Medellín: Centro Editorial Esumer.
- Chirinos, C., y Rosado, J. (2016). Estrategia de diferenciación: el caso de las empresas industriales. *Ingeniería Industrial* (34), 165-174. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337450992008.pdf>
- Corbetta P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Córdoba E., Castillo J., Castillo N. (2018). Creatividad e innovación: Motores de desarrollo empresarial *Lámpakos*, 19, 55-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61396450600>

- Corilloclla, H. y Vidalon, C. (2019). Gestión de la innovación y su efecto en la productividad de la empresa Agroindustrias M & A S.A.C. 2018. Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2225>
- Cohen N. y Gómez G. (2019) *Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos*. Buenos Aires: Editorial Teseo
- Consejo privado de competitividad Perú (2019). *Informe de competitividad 2019*. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <https://www.compite.pe/publicacion/informe-de-competitividad-2019/>
- Díaz, G. (2018). La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 3(10.1), 212-229. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.1.2018.843>.
- Drucker P. (1996). *La organización basada en la información La economía La Sociedad* Bogotá: Editorial Norma
- Estupiñán R. y Estupiñán O (2010). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Gonzales, M. (2018). La gestión administrativa percibida por los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Jesús María, 2017. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16197>
- Guanilo, C. (2018). Percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2018. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27012?show=full>
- Haro F., Córdova N. y Alvarado M, (2017). Importancia de la innovación y su ejecución en la estrategia empresarial. *INNOVA Research Journal*. 2(5),88-105. Recuperado de <https://doi.org/1033890/innova.v2.n5.2017.167>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Informe técnico Producto Bruto Interno Trimestral N° 4 noviembre 2020. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Informe técnico de Producción Nacional N° 3 marzo 2021. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe>

- Lam A. (2016). Organizaciones innovadoras: estructura, aprendizaje y adaptación. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com>
- Lazo, K. y Maca, P. (2018). Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermuebles.A, ciudad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28047>
- Konntz H. Weihrich H., y Cannice M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill
- Leal, A., Leal, A., Ariza, A. (2016). Innovación social ambiental. El papel de la innovación verde en el equilibrio rentabilidad-sostenibilidad. *Revista de fomento social*, 99-233.
- Marcó F. Loguzzo H. y Fedi L. (2016) *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Editorial: Universidad Nacional Arturo Jauretch
- Medina M. (12/10/2020). ¿Qué tipo de innovaciones realizaron las empresas peruanas a raíz de la pandemia? [Mensaje de Blog]. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/que-tipo-de-innovaciones-realizaron-las-empresas-peruanas-a-raiz-de-la-pandemia-ncze-noticia/>
- Mendicoa G. (2003). *Sobre tesis y tesisas. Lecciones de enseñanza – aprendizaje*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Montoya, M. (2016). Gestión de la innovación: efectos del cLambayeque de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622021>
- Navarro R. y Moreira C. (2018). Discusión de los distintos tipos de innovación *Revista Publicando*, 15(2), 59-72
- Núñez, C. (2017). Percepción de rol de las secretarías administrativas y su efecto en la gestión académica y administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/150104>
- OCDE (2005). *Manual de Oslo. Directrices para la Recogida e Interpretación de Datos Sobre Innovación* (3ra. ed.)

- Palacios A., Arévalo P. y Lan J. (2017). Tipología de la Innovación Empresarial según Manual de Oslo. *CienciAmérica*, 6(1), 85-89.
- Perales, P. (2018). Medición de la cultura innovadora según los colaboradores administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad privada de Lambayeque Metropolitana. Año 2016. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3615>
- Revista economía. (29-04-2020) Solo el 30% de las empresas incentivan nuevas ideas y cultura de innovación. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <https://www.revistaeconomia.com/solo-el-30-de-las-empresas-incentivan-nuevas-ideas-y-cultura-de-innovacion/v>
- Rocha, A. (2018). Modelo de gestión de la Innovación en Mi pyme soportado en Arquitectura Empresarial. Recuperado de <https://1library.co/document/q76m58ny-modelo-gestion-innovacion-mipymes-soportado-arquitectura-empresarial.html>
- Robledo, A. y Delgado, J. (2019). Buenas Prácticas de Gestión Administrativa en el Centro Cardiológico de Bogotá: Estudio de caso. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/46224>
- Sociedad de comercio exterior de Perú, Comex Perú, (18 de septiembre,2020). El Perú retrocede 7 posiciones en el índice mundial de innovación 2020. *Semanario 1043*. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-peru-retrocede-7-posiciones-en-el-indice-mundial-de-innovacion-2020>
- Turriago A. (2014) *Innovación y cambio tecnológico en la sociedad del conocimiento*. Bogotá. Universidad de la Sabana: Ecoe ediciones
- Welsch G., Gordon P., Gordon P. y Rivera C. (2005). *Presupuestos planificación y control*. Sexta Edición. México: Pearson Educación

ANEXOS

1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Innovación	<p>Dominio de emprendedores arriesgados; que, llevados por el «espíritu emprendedor», querían desarraigar, y hasta revolucionar, la forma existente de hacer negocios. Entendía la innovación de forma amplia, incluyendo nuevas tecnologías o productos, nuevos métodos o procesos de producción, la apertura de nuevos mercados o fuentes de oferta y hasta</p>	<p>La INNOVACION se midió con un cuestionario tipo escala Likert con un total de 14 items comprendiendo 4 dimensiones: PRODUCTO (3 items) PROCESOS (3 items) COMERCIAL (5 items) ORGANIZACIONAL (3)</p>	Innovación en productos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras significativas en las operaciones de suministro. - Adición de nuevas funciones a servicios existentes. - Introducción de servicios nuevos. 	1, 2, 3
			Innovación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos nuevos para la prestación del servicio. - Procedimientos significativamente mejorados para la prestación del servicio. - Cambios significativos en los equipos usados. 	4, 5, 6
			Innovación comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva Estrategia comercial en prestación del servicio. - Cambios significativos en la estrategia comercial de prestación del servicio. - Nuevos métodos comerciales de posicionamiento del producto. - Nuevos métodos comerciales de promoción del producto. - Nuevas estrategias en el precio. 	7, 8, 9, 10, 11

	nuevos tipos de organización o modelos de negocio (Shumpeter, 1963, p.11).		Innovación organizativa	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos métodos en las prácticas de negocio. - Nuevos métodos en la organización del trabajo. - Nuevos métodos en las relaciones externas de la empresa. 	12, 13, 14
Gestión administrativa	“Es el proceso mediante cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupo cumplen metas específicas de manera eficaz.” (Konntz, Wehrich, y Cannice, 2012, p.4).	<p style="text-align: center;">La GESTION ADMINISTRATIVA se midio con un cuestionario tipo escala Likert con un total de 11 items comprendiendo 5 dimensiones:</p> <p>1.PLANIFICACION (2 items) 2.ORGANIZACION (2 items) 3.DIRECCION (2items) 4.INTEGRACION AL PERSONAL (3 items) 5.-CONTROL (2 ITEMS)</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de políticas, metas y objetivos. - Elección de curso de acción 	15, 16
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Dotación del personal. - Definición de estructura organizativa y funciones. 	17, 18
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de actividades entre las áreas. - Motivación al personal. 	19, 20
			Integración al personal	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades de personal. - Capacitación del talento humano. - Compensación. 	21, 22, 23
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento políticas, normas, metas y objetivos establecidos. - Reforzamiento de los aciertos y corrección de fallas. 	24, 25

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e Indicadores	Metodología
--------------------------	------------------	------------------	------------------	----------------------------------	--------------------

<p>Problema principal</p> <p>¿Cómo se relacionan la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la innovación y la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La innovación se relaciona con mejoras significativas en la gestión administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020</p>	<p>Variable independiente: Innovación</p>	<p>Innovación en productos</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejoras significativas en las operaciones de suministro. - Adición de nuevas funciones a servicios existentes. - Introducción de servicios nuevos. 	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: descriptivo y correlacional.</p> <p>Método: hipotético - deductivo.</p> <p>Diseño: transaccional, no experimental</p>
<p>Problemas secundarios</p> <p>¿Cómo se relacionan la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>-Determinar la relación entre la innovación y la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>-La innovación se relaciona con mejoras significativas en la planificación administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.</p>		<p>Innovación de procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos nuevos para la prestación del servicio. - Procedimientos significativamente mejorados para la prestación del servicio. - Cambios significativos en los equipos usados. 	<p>Población: 50 trabajadores</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
<p>¿Cómo se relacionan la innovación y la organización administrativa de la empresa ASIMARKET,</p>	<p>-Determinar la relación entre la innovación y la organización administrativa de la empresa ASIMARKET,</p>	<p>-La innovación se relaciona con mejoras significativas en la organización administrativa de la</p>		<p>Innovación comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva Estrategia comercial en prestación del servicio. - Cambios significativos en la estrategia comercial de prestación del servicio. - Nuevos métodos comerciales de 	<p>Análisis de datos: descriptivo e inferencial</p>

<p>Lambayeque –período 2020? ¿Cómo se relacionan la innovación y la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020? ¿Cómo se relacionan la innovación y el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020? ¿Cómo se relacionan la innovación y la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020?</p>	<p>Lambayeque –período 2020. -Determinar la relación entre la innovación y la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. -Determinar la relación entre la innovación y el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. -Determinar la relación entre la innovación y la integración personal de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020.</p>	<p>empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. -La innovación se relaciona con mejoras significativas en la dirección administrativa de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. -La innovación se relaciona con mejoras significativas en el control administrativo de la empresa ASIMARKET, Lambayeque –período 2020. -La innovación se relaciona con mejoras significativas en la integración personal de la empresa ASIMARKET,</p>		<p>posicionamiento del producto. - Nuevos métodos comerciales de promoción del producto. - Nuevas estrategias en el precio.</p> <p>Innovación organizativa - Nuevos métodos en las prácticas de negocio. - Nuevos métodos en la organización del trabajo. - Nuevos métodos en las relaciones externas de la empresa.</p>	
			<p>Variable dependiente: Gestión administrativa</p>	<p>Planificación - Establecimiento de políticas, metas y objetivos. - Elección de curso de acción</p> <p>Organización - Dotación del personal. - Definición de estructura organizativa y funciones.</p> <p>Dirección</p>	

		Lambayeque –período 2020.		<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de actividades entre las áreas. - Motivación al personal. <p>Integración al personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de necesidades de personal. - Capacitación del talento humano. - Compensación. <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento políticas, normas, metas y objetivos establecidos. - Reforzamiento de los aciertos y corrección de fallas. 	
--	--	------------------------------	--	---	--

Anexo 3. Cuestionario de recolección de datos.

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	TOTAL
1	Observo mejoras significativas en las operaciones de suministro						
2	La empresa ha adecuado nuevas funciones a servicios existentes						
3	Hay constantes ofertas de nuevos servicios						
4	Se han adaptado los procedimientos nuevos para la prestación del servicio						
5	Se observan mejoras en los procedimientos para la prestación del servicio						
6	Existe la renovación constante en los equipos usados						
7	Se observan una nueva estrategia comercial en prestación del servicio						
8	Existen cambios significativos en la estrategia comercial de prestación del servicio						
9	Se han implementado nuevos métodos comerciales de posicionamiento del producto						
10	Se emplean nuevos métodos comerciales de promoción del producto						
11	Se desarrollan nuevas estrategias en el precio						
12	Se ponen en práctica nuevos métodos en las prácticas de negocio						
13	Se ponen en práctica métodos innovadores en la organización del trabajo						
14	Hay innovación en la formas de relacionarse interempresarialmente además de otras instituciones						
15	Se establecen de políticas, metas y objetivos						
16	Se ha elegido algún de curso de acción						
17	Se ha incorporado nuevo personal para la prestación de servicios						
18	Existe la definición de estructura organizativa y funciones						
19	Se observa coordinación para el desarrollo de actividades entre las diversas áreas						

20	Se observa la puesta en práctica de estrategias de motivación al personal						
21	Existe una política de identificación de necesidades de personal						
22	Se desarrollan jornadas de capacitación del talento humano						
23	Hay correspondencia entre las actividades y desempeño laboral del personal con la compensación que reciben						
24	Hay un mecanismo de seguimiento para el cumplimiento de políticas, normas, metas y objetivos establecidos						
25	Se refuerzan los aciertos y corrigen las fallas en los procesos						