

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA
SOSTENIBILIDAD DE LA MICROEMPRESA EN EL CENTRO
COMERCIAL TUPAC AMARÚ I, TACNA, 2019**

TESIS

Presentada por:

Bach. Verónica Maribel Huaynapata Huallpa

ORCID: 0000-0001-9720-5878

Asesor:

Mag. Julio Francisco Gárate Delgado

ORCID: 0000-0002-4589-6969

Para Obtener el Grado de Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA
SOSTENIBILIDAD DE LA MICROEMPRESA EN EL CENTRO
COMERCIAL TUPAC AMARU I, TACNA, 2019”**

Presentada por:

Bach. Verónica Maribel Huaynapata Huallpa

Tesis sustentada y aprobada el 03 de diciembre de 2021; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Dr. Pedro Pablo Chambi Condori.

SECRETARIO: Mag. Jaime Luis Soto Rojas.

VOCAL: Mag. Melina Zegarra Aquino.

ASESOR: Mag. Julio Francisco Gárate Delgado.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Verónica Maribel Huaynapata Huallpa, en calidad de egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 71910731.

Soy autor de la tesis titulada:

“Influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad de la microempresa en el Centro Comercial Túpac Amaru I, Tacna, 2019”.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención IV presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 03 de diciembre de 2021.



Verónica Maribel Huaynapata Huallpa
DNI 71910731

Agradecimientos

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi vida, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis padres: Juan y María, por ser los principales promotores de haber alcanzado un logro más en mi vida profesional, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado desde muy niña.

Expreso mi agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Tacna, por haber aportado a mi formación profesional con valores éticos, morales e intelectuales, así como sus consejos y recomendaciones impartidas en el aula a lo largo de mi vida universitaria.

A mi asesor de tesis Mag. Gárate Delgado Julio Francisco Por el apoyo y por absolver mis dudas en el desarrollo de la presente tesis.

A mis hermanos por su apoyo y motivación para terminar satisfactoriamente, y en especial a todos los empresarios comerciantes que trabajan en el centro comercial Túpac Amaru I, en quienes me inspire, por haberme facilitado la información necesaria, así como también haberme apoyado y ser muy colaboradores conmigo.

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres por su apoyo, su paciencia, su comprensión y la formación personal que me brindaron, quienes me enseñaron que la mejor herencia que me pueden dejar es: “el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo” y me siento afortunada de tenerlos por que, gracias a ellos soy una profesional.

INDICE

Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Introducción.....	1
Capítulo I: El problema.....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.1. Problema principal.....	7
1.2.2. Problemas secundarios.....	8
1.3. Justificación de la investigación.....	8
1.3.1. Relevancia Teórica.....	8
1.3.2. Relevancia Metodológica.....	8
1.3.3. Relevancia Práctica.....	8
1.3.4. Relevancia Social.....	9
1.3.5. Relevancia Empresarial.....	9
1.4. Objetivo de la investigación.....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivo específico.....	9
Capítulo II: Marco teórico.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacional.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.3. Antecedente Local.....	15
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Gestión empresarial.....	16
2.2.1.1. Definición de gestión empresarial.....	16
2.2.1.2. Importancia de la gestión empresarial.....	18
2.2.1.3. Teorías de gestión empresarial.....	18
2.2.1.4. Teoría del proceso administrativo.....	21

2.2.1.5. Dimensiones del modelo de gestión empresarial.....	24
2.2.1.6. Modelo Deming	35
2.2.1.7. Indicadores de Gestión Empresarial	37
2.2.1.8. Teorías del desarrollo de las pymes	40
2.2.2. Sostenibilidad de la Microempresa	44
2.2.2.1. Sostenibilidad de microempresa en el mercado.....	44
2.2.2.2. Dimensiones de la sostenibilidad de un negocio	45
2.2.2.3. Indicadores de Sostenibilidad de la microempresa.....	47
2.2.2.4. Las Pymes impulsan las economías regionales	50
2.2.2.5. Desarrollo organizacional Pymes.	51
2.3. Definición de conceptos.....	51
Capítulo III: Marco metodológico	54
3.1. Hipótesis	54
3.1.1. Hipótesis general.....	54
3.1.2. Hipótesis específicas	54
3.2. Variables e indicadores	55
3.2.1. Identificación de la variable independiente.....	55
3.2.1.1. Operacionalización de la variable.....	55
3.2.1.2. Escala para la medición de las variables.....	55
3.2.2. Identificación de la variable dependiente.....	56
3.2.2.1. Operacionalización de la variable.....	56
3.2.2.2. Escala para la medición de las variables.....	56
3.3. Tipo y diseño de investigación.....	57
3.3.1. Tipo de investigación	57
3.3.2. Diseño de investigación	57
3.3.3. Nivel de investigación.....	57
3.4. Ámbito y tiempo social de la investigación.....	57
3.5. Población y muestra.....	57
3.6. Procedimiento, técnicas e instrumento	58
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	58
3.6.2. Instrumentos para la recolección de los datos.....	58

3.7. Procesamiento, presentación análisis e interpretación de los datos.....	58
3.7.1. Procesamiento de los datos.....	58
Capítulo IV: Resultados	60
4.1. Descripción del trabajo de campo.....	60
4.2. Diseño de la presentación de los resultados.....	60
4.3. Resultados	60
4.4. Prueba estadística.....	70
4.5. Comprobación de Hipótesis.....	71
4.5.1. Hipótesis general	71
4.5.2. Hipótesis específica 1	73
4.5.3. Hipótesis Específica 2	76
4.5.4. Hipótesis Específica 3	78
Capítulo V: Conclusiones y sugerencias.....	81
Referencias bibliográficas	84
Anexo 1: matriz de operacionalización de variables.....	91
Anexo 2: Matriz de consistencia	92
Anexo 3: Cuestionario.....	94

Lista de Tablas

Tabla 1 Descriptivos de Gestión Empresarial	61
Tabla 2 Descriptivos de la Dimensión Planificación	62
Tabla 3 Descriptivos de la Dimensión Organización.....	63
Tabla 4 Descriptivos de la Dimensión Dirección	64
Tabla 5 Descriptivos de la Dimensión Control	65
Tabla 6 Descriptivos de Sostenibilidad.....	66
Tabla 7 Descriptivos de Sostenibilidad Económica.....	67
Tabla 8 Descriptivos de Sostenibilidad Ambiental.....	68
Tabla 9 Descriptivos de Sostenibilidad Social.....	69
Tabla 10 Prueba de Normalidad para la HG	71
Tabla 11 Información de Ajuste del Modelo para la HG.....	72
Tabla 12 Covarianza del Modelo para la HG.....	72
Tabla 13 Estimaciones de Parámetros de la HG	72
Tabla 14 Prueba de Normalidad para la HE1.....	74
Tabla 15 Información de Ajuste del Modelo para la HE1	74
Tabla 16 Covarianza del Modelo para la HE1	74
Tabla 17 Estimaciones de Parámetros de la HE1.....	75
Tabla 18 Prueba de Normalidad para la HE1.....	76
Tabla 19 Información de Ajuste del Modelo para la HE2	77
Tabla 20 Covarianza del Modelo para la HE2	77
Tabla 21 Estimaciones de Parámetros de la HE2.....	77
Tabla 22 Prueba de Normalidad para la HE3.....	79
Tabla 23 Información de Ajuste del Modelo para la HE3	79
Tabla 24 Covarianza del Modelo para la HE3	79
Tabla 25 Estimaciones de Parámetros de la HE3.....	80

Lista de Figuras

Figura 1 Proceso Administrativo de Fayol.....	21
Figura 2 Ciclo Administrativo a Través de la Gestión.....	22
Figura 3 Función de Planeación en el Proceso Administrativo	26
Figura 4 Función de Organización en el Proceso Administrativo	28
Figura 5 Función de Dirigir en el Proceso Administrativo	31
Figura 6 Función de Controlar en el Proceso Administrativo	33
Figura 7 Modelo de Calidad del Proceso de Gestión.....	36
Figura 8 Diferencias entre Eficiencia y Eficacia.....	40
Figura 9 Histograma de Gestión Empresarial	61
Figura 10 Histograma de Planificación.....	62
Figura 11 Histograma de Organización	63
Figura 12 Histograma de Dirección	64
Figura 13 Histograma de Control.....	65
Figura 14 Histograma de Sostenibilidad.....	66
Figura 15 Histograma de Sostenibilidad Económica.....	67
Figura 16 Histograma de Sostenibilidad Ambiental	68
Figura 17 Histograma de Sostenibilidad Social.....	69

Resumen

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y tiene como objetivo general determinar cómo influye la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna 2019. Para ello se aplicó un cuestionario para medir las variables gestión empresarial y sostenibilidad. La investigación es tipo básica o pura, corte transversal, enfoque deductivo y naturaleza cuantitativa.

La investigación corresponde al nivel explicativo y presenta un diseño No Experimental. La técnica utilizada para recoger la información es la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario. Se utilizó un muestreo probabilístico, obteniéndose una muestra de 97 microempresarios. Para medir las variables en estudio se ha trabajado con una escala de Likert de 5 niveles. El procesamiento estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS versión 24.

Se aplicó el modelo de regresión ordinal obteniéndose para el hipótesis general que el R^2 de Cox y Snell = 0,220 (22,00%), lo cual significa que la variable independiente explica el 22,00% de la variación de la variable dependiente. La prueba Chi Cuadrado de Wald resultó significativo puesto que el p – valor es menor a 5%. Por lo antes considerado, se concluye que: “la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019”.

Palabras clave: Gestión Empresarial, Sostenibilidad, Microempresa.

Abstract

This research has a quantitative approach and its general objective is to determine how business management influences the sustainability of microenterprises in the Túpac Amaru I Shopping Center, in the city of Tacna 2019. For this, a questionnaire was applied to measure the management variables business and sustainability. Research is basic or pure type, cross-sectional, deductive approach, and quantitative in nature.

The research corresponds to the explanatory level and presents a Non-Experimental design. The technique used to collect the information is the survey and the instrument used the questionnaire. A probability sampling was used, obtaining a sample of 97 microentrepreneurs. To measure the variables under study, a 5-level Likert scale was used. Statistical processing was carried out in SPSS version 24.

The ordinal regression model was applied, obtaining for the general hypothesis that Cox and Snell's $R^2 = 0.220$ (22.00%), which means that the independent variable explains 22.00% of the variation of the dependent variable. Wald's Chi Square test was significant since the p - value is less than 5%. Based on the foregoing, it is concluded that: "business management significantly influences the sustainability of micro-businesses in the Túpac Amaru I Shopping Center, in the city of Tacna, 2019."

Keywords: Business Management, Sustainability, Microenterprise.

Introducción

Correspondiente a la presente investigación se refiere a “La gestión empresarial y su influencia con la sostenibilidad de la microempresa del Centro Comercial Túpac Amaru I Tacna año 2019”. Ya que hoy en día la gestión empresarial es una herramienta que se ha convertido, de manera indispensable, en el mundo empresarial y llevando una buena gestión los resultados son favorables siendo así que las empresas crecen y apuntan a ser más competitivas.

Como es sabido el éxito de las microempresas incide de manera positiva en el crecimiento económico y en la competitividad en una determinada región, pero lamentablemente las estadísticas revelan que en el Perú ocho de cada diez empresas fracasan antes de cumplir los dos años de vida en el mercado, así mismo se refiere que la crisis financiera, las leyes inadecuadas, la fuerte competencia y sobre todo la desmotivación del personal, son solo algunos de los problemas que los empresarios tienen que afrontar a diario para poder mantenerse en el mercado y ser competitivos.

Esta situación sucede día a día, es por ello que mediante la presente investigación se pretende identificar aquellos factores que han permitido o inciden en el éxito de las microempresas, del rubro Comercio del Centro Comercial Túpac Amaru I de Tacna, para ello se evaluó los factores de éxito de las microempresas tales como: oferta de productos, el éxito de mercado, comunicación efectiva en la empresa, relaciones con los clientes, moral de la empresa, eficiencia de las operaciones, la estabilidad financiera, gestión estratégica, la edad de la empresa, el tamaño de la empresa, la motivación del propietario, la gestión del conocimiento, la competencia, los proveedores, así mismo se realizó una caracterización de los microempresarios.

Permitiendo el crecimiento económico y administrativo, las cuales el objetivo es la completa satisfacción de clientes, fijando mejores precios a una cierta calidad, también enfatizando en cuanto a la calidad de servicio siendo innovadores o marcando diferencia ante la competencia.

Pueden contribuir con la competitividad del sector comercio del distrito de Tacna, constituyéndose en un referente importante para los diferentes factores en la búsqueda de alternativas que coadyuven al crecimiento y fortalecimiento del tejido empresarial del Centro Comercial Túpac Amaru I.

Por lo antes expuesto, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación titulada “Influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad de la microempresa en el centro comercial Túpac Amaru I, Tacna, 2019 “, estructurándose para ello el trabajo en cuatro capítulos:

Capítulo I:

Corresponde al planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo general, objetivos específicos, conceptos básicos y los antecedentes de la investigación.

Capítulo II:

Trata sobre el Fundamento Teórico Científico, en donde se conceptualizan las dos variables en estudio como son: calidad de servicio y satisfacción del estudiante.

Capítulo III:

Este capítulo corresponde al marco metodológico, en donde se presentan las hipótesis, se identifican y describen las variables, el tipo y diseño de la investigación, el ámbito de estudio, población y muestra y por último las técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo IV:

Contiene los resultados, en donde se mostrarán las tablas y figuras estadísticas con la información recogida en campo. Asimismo, se realiza la prueba estadística y por último la comprobación de hipótesis.

Finalmente, en el Trabajo de Investigación se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos, que complementan la información proporcionada y contribuyen a una mejor comprensión del mismo.

Capítulo I: El problema

1.1. Planteamiento del problema

Las microempresas constituyen un eje fundamental en el desarrollo económico de una nación, y, por ende, son un agente primordial en la creación de empleo. El rol que desempeñan las microempresas en la sociedad actual, no solo se limitan a beneficiar a sus propietarios, sino que abarca más, puesto que, como se mencionó ya, éstas generan empleo y dinamizan la economía, con lo que se beneficia la sociedad en su conjunto, brindando oportunidades a los ciudadanos de tener un ingreso que les permita mejorar su calidad de vida, así mismo favorece el crecimiento económico, Existe un gran índice de inserción de éstas en el mercado, aunque en muchas ocasiones lamentablemente tienden al fracaso o dejan de funcionar en un período mínimo, en la actualidad la sostenibilidad empresarial o mantenerse en el mercado es uno de los aspectos más deseados por los emprendedores. Teniendo en cuenta lo anterior, surge la necesidad de conocer cuáles son los factores de éxito de las microempresas,

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel global, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma decisiones analizando sus cuatros funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial como lo son: “planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

El concepto de gestión empresarial ha evolucionado en la medida que el mercado es cada vez más complejo e impredecible. Por consiguiente, la gestión empresarial ya no es una exigencia local sino una mundial, basada en la evolución de la nueva sociedad de información y del conocimiento. Actualmente la empresa debe dotarse de flexibilidad, y hacer frente a los cambios que la rodean por ello la supervivencia de la organización se presenta condicionada a su capacidad a adaptarse al cambio revolucionando rápidamente sus procesos de trabajo, su estructura y la capacidad de aprovechar las oportunidades que le brinda el mercado”.

La empresa es una organización, que tienen como objetivo la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado, en la actualidad se observa negocios que empiezan de cero y que por diversos factores de mortalidad desaparecen del mercado. En el Perú existe una alta desaparición de microempresas. En los Centros Comerciales de la ciudad de Tacna, se desconoce el nivel de sostenibilidad y crecimiento de las microempresas dedicadas a la actividad de comercio.

Debido a que existen diversos factores que permiten o contribuyen al éxito y crecimiento de las microempresas. Sin embargo, expuso que cabe mencionar que el éxito empresarial puede ser algo subjetivo si se analiza empíricamente, si bien es cierto existen muchos autores que relacionan el éxito empresarial con los resultados financieros o la capacidad de generar rentabilidad, entre otros. Pero se podría decir que una empresa logra el éxito cuando ésta alcanza un determinado objetivo o una meta propuesta eficientemente. A nivel internacional el éxito empresarial y otros temas relacionados a éste, se promueven de manera satisfactoria debido a que se da importancia al surgimiento de micro y pequeñas empresas, apoyando sobre todo a las microempresas, los cuales impulsan el crecimiento económico y promueven el desarrollo.

La gestión empresarial es una práctica que se lleva a nivel internacional desde la antigüedad hasta la actualidad, la cual es de suma importancia poder ejecutarla en una organización, ya que debido a que nos encontramos en un mundo globalizado exige que seamos más competitivos. Una de las unidades económicas

con mayor influencia a nivel internacional son las micro y pequeñas empresas (Mypes) siendo importante en la cadena económica de los diferentes países, ya que otorgan oportunidades de trabajo logrando así mejorar su calidad de vida, porque desarrollan una buena gestión en cuanto a planear, organizar, dirigir y controlar. Es así, que se proliferaron las Mypes en países desarrollados como Corea del Sur, Japón, Alemania, Italia, la cual contribuyen al crecimiento de su economía.

Por tanto, lógicamente es difícil ejercer una actividad para la cual no se ha recibido una formación adecuada. La creación de empresas no se considera todavía como una profesión que se puede aprender cómo se aprende la del médico, ingeniero o abogado. Ciertamente, los estudios de económicas o de dirección y administración de empresas constituyen una buena base, pero ésta no es suficiente porque no existe una adecuada formación en este campo, el ejercicio de tal actividad resulta mucho más difícil y arriesgado. Prueba de ello es la alta mortalidad de las nuevas empresas que va del 20% al 80% en los tres primeros años de su vida. Pero curiosamente en aquellos grupos de creadores de nuevas empresas con mayor formación y experiencia empresarial la tasa de mortalidad no es superior al 20%.

El punto de partida de una nueva empresa es siempre una idea para iniciar un negocio, abrir un comercio o ponerse a fabricar un determinado artículo, el futuro empresario debe tener una idea de negocio, la idea empresarial que configura el objetivo, las actividades y la forma de la nueva empresa. Esta idea de negocio ha de estar basada en una oportunidad empresarial que significa que esté orientada a una necesidad, latente o manifiesta, que el nuevo empresario quiere satisfacer a través de la nueva empresa. Ahora bien, crear una nueva empresa supone mucho más que la identificación de una oportunidad empresarial. Ésta, con ser importante, es sólo el punto de partida. Para explotar una oportunidad empresarial es necesario adquirir, organizar y combinar de manera eficiente los distintos factores de producción necesarios para producir los productos o prestar los servicios objeto de la nueva empresa. La tarea de dirigir el proceso de combinación y organización de los factores de producción es importante porque

no se trata simplemente de producir determinados productos o servicios que sean aceptados por el consumidor, sino de hacerlo a costes y precios competitivos.

El fortalecimiento de las microempresas depende, principalmente, de quien las dirige y toma las decisiones. Por ello, el microempresario debe conocer su oficio y, además, aprender a realizar una buena gestión. Esta inicia en la negociación con los proveedores, donde se debe establecer la cantidad a comprar, el plazo y lugar de entrega, la forma de pago, el transporte de mercadería; es muy importante que conozca todo esto, pues forma parte de sus costos.

El término sostenibilidad empresarial es la adaptación continua de las organizaciones a las condiciones cambiantes que existen en la actualidad a nivel local e internacional las cuales afectan la gestión de la organización, siendo la sostenibilidad empresarial aquella que se basa en una visión variable del mundo en donde el crecimiento y el cambio son inevitables para las empresas, adoptando estrategias de ventas que eviten su desaparición.

En ese sentido el estudio, está orientado a determinar la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas del Centro Comercial Túpac Amaru I de la ciudad de Tacna, año 2019, con la finalidad de identificar y evaluar como los factores de mortalidad están relacionados con las dimensiones de una adecuada gestión empresarial.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo influye la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, Tacna, 2019?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna, 2019?

- b) ¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna, 2019?

- c) ¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna, 2019?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

1.3.1. Relevancia Teórica

La investigación nos va a permitir ampliar los conocimientos en el campo de la gestión empresarial y contribuir con la competitividad de las microempresas del sector comercial de Tacna.

1.3.2. Relevancia Metodológica

La investigación contribuye con el desarrollo de la metodología de la investigación científica, en un contexto asociado con la gestión empresarial.

1.3.3. Relevancia Práctica

Los resultados de la investigación constituyen aportes fundamentales para describir y explicar la trascendencia de la gestión empresarial en las microempresas del sector comercial de Tacna.

1.3.4. Relevancia Social

La investigación contribuirá con el mejoramiento del desempeño de los microempresarios en los centros comerciales.

1.3.5. Relevancia Empresarial

Desde la gestión del conocimiento en el campo de la gestión empresarial y negocios en los centros comerciales. Es importante resaltar que las pequeñas empresas son el motor más importante para la generación de empleo en el Perú por lo que se deben impulsar todas las medidas necesarias para fortalecerla desde los distintos ámbitos profesionales y académicos.

1.4. Objetivo de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influye la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna 2019.

1.4.2. Objetivo específico

- a) Establecer la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna, 2019.
- b) Establecer la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.
- c) Analizar la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Al revisar estudios de investigación previos con el tema en particular, se encontraron trabajos relacionados al ámbito empresarial, privilegiando las investigaciones élite, las cuales han sido aplicadas desde nivel internacional, nacional, regional hasta el nivel micro. Por esta razón, se mencionan investigaciones muy parecidas a nuestra realidad macroeconómica

2.1.1. Antecedentes Internacional

En base a la revisión efectuada, se ha detectado la siguiente bibliografía afín, tales como:

Salazar y Medina (2017), desarrollaron una investigación denominada: “Pertinencia de Gestión Empresarial en el entorno organizacional o de emprendimiento”. tuvo como objetivo describir la gestión empresarial en los emprendimientos. El estudio fue de corte transversal y nivel descriptivo, tipo pura o básica y diseño no experimental. Los autores hicieron una evaluación de la gestión empresarial concluyendo lo siguiente: “la importancia de la gestión empresarial en el entorno empresarial y organizacional siendo un factor importante de estudio que está relacionado con los hechos históricos que han cultivado una empresa, nación o región y que han llevado al monitoreo y la aplicación de las mismas herramientas administrativas sin hacer cambios en las organizaciones, complementando con el entorno empresarial, una estrategia que es un beneficio para el desarrollo interno de las empresas

agroindustriales y agrícolas es el emprendimiento, ya que es posible generar combinaciones únicas de recursos existentes para lograr excelentes resultados”.

Palma (2012) desarrolló una investigación denominada: “La Gestión Empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas”, tuvo como objetivo describir la gestión empresarial del siglo XX. El estudio fue de corte transversal y nivel descriptivo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor hizo una revisión de la literatura sobre la gestión empresarial del siglo XX concluyendo lo siguiente: “la gestión empresarial ha evolucionado satisfactoriamente en el mundo de los negocios, en el mercado, entorno y sociedad, por ello se ha desarrollado distintas teorías de aplicación, siendo el propósito de este artículo presentar didácticamente las distintas teorías en la aplicación de las distintas organizaciones empresarial”.

Escobar (2013) de la Universidad de Córdoba, Venezuela. Quien investigó en cuanto al “Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: Intangibles y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela” para poder obtener el título profesional de “Magíster Scientiarum en gerencia de empresas en el departamento de estadística, econometría, investigación operativa, economía aplicada y organización de empresas”. Tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión empresarial para el sector camaronero de Venezuela. El estudio fue de corte transversal y nivel explicativo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor hizo una revisión de la literatura sobre a gestión empresarial concluyendo lo siguiente: “el modelo planteado y desarrollado describe una manera donde se entiende que las capacidades empresariales llegan a resultar ser más débiles frente al mercado, sin embargo, este tiene el fin de poder fortificar desde un punto competitivo. De igual manera, permite observar las relaciones que se establecen entre los puntos claves del éxito, dando importancia a la actividad de acciones estratégicas, entonces el modelo es destacado por su capacidad de simplicidad, autodiagnóstico y por su facilidad de aplicación como para

grandes y pequeñas compañías, considerando en cuanto al tiempo del pasado y el futuro de las compañías”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gonzales (2014) en su Tesis: “Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N°28015 en el distrito de la Victoria año 2013”, presentada para obtener el grado académico de Licenciado en Contador Público en la Universidad San Martín de Porres, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y la competitividad. El estudio fue de corte transversal y nivel relacional, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “la gestión empresarial permite que los microempresarios deben darle un valor agregado a su negocio mediante una correcta planificación, un control en su gestión, brindándoles herramientas de crecimiento y fomento del negocio como es la exportación, acceso al financiamiento, donde les permite ser más competitivo en el mercado textil del Emporio de Gamarra y así fomentar la formalización de los microempresarios mediante los beneficios que otorga el Estado mediante la Ley N° 28015”.

Arnold (2013) en su trabajo titulado “Caracterización de la Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio rubro Restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”, tuvo como objetivo describir la gestión de la calidad en las Mypes de Chimbote. El estudio fue de corte transversal y nivel descriptivo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “la falta de presupuesto y recursos en las Mypes afecta su inversión en procesos de calidad que les permita despegar hacia el extranjero, es por ello que, la mayoría permanece operando en el mercado local en vista que no cuenta con las capacidades empresariales y de competitividad para despegar al extranjero”.

Centurión (2014), En su investigación titulada “la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES de Chimbote”, tuvo como objetivo describir la gestión de la calidad de las Mypes. El estudio fue de

corte transversal y nivel descriptivo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “las principales características de las MYPES, permitirá a los gerentes aplicar la gestión de calidad para ser competitivos y de éxito en los mercados. Así beneficiara a la comunidad empresarial y emprendedora proporcionándoles conocimiento sobre los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad en sus micros y pequeñas empresas”.

Pérez y Gallo (2013) en su investigación titulada: “Plan con Base en el modelo de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”, tuvo como objetivo desarrollar un plan para mejorar el modelo de calidad. El estudio fue de corte transversal y nivel aplicativo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “el alcance del objetivo que persigue la municipalidad provincial de Chiclayo para crear conciencia por parte de todos los miembros de la organización e identificar aspectos claves del servicio que se ofrece y que dan soporte para presentar base en el cumplimiento de la satisfacción del usuario y la mejora continua como su quehacer diario”.

Cerna (2011), En su trabajo de investigación titulada “Planteamiento de un modelo de plan de Estrategia para mejorar la Gestión Empresarial de la empresa ferretera Pardo”, tuvo como objetivo desarrollar un plan estratégico empresarial. El estudio fue de corte transversal y nivel aplicativo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “un plan estratégico tiene mucha incidencia al respecto, es por ello la necesidad de Humberto en aplicarla. El gobierno central y las municipalidades juegan un papel muy importante dentro del proceso de Sostenibilidad y mantenimiento de las micro y pequeñas empresas; en especial las de comercio de artículos de ferretería, teniendo en cuenta que últimamente es desplazada por las grandes cadenas de tiendas y supermercados provenientes del extranjero”.

Cortijo y Sánchez (2013) de la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, Perú, investigaron sobre: “El presupuesto y la mejora en la gestión empresarial de la empresa red car Perú S.A.C de la ciudad de

Trujillo 2012-2013”, para la obtención Profesional de Contador Público, en la facultad de ciencias económicas. Tuvieron como objetivo determinar la relación entre el presupuesto y la mejora en la gestión empresarial. El estudio fue de corte transversal y nivel relacional, tipo pura o básica y diseño no experimental. Los autores concluyen que: “en la empresa red car Perú S.A.C. en el año 2012 que la gestión empresarial es débil, como en los indicadores financieros, así como la baja rentabilidad en cuanto a las ventas, liquidez general baja, liquidez inmediata y endeudamiento ante terceros. En consecuencia, en base a los documentos de información obtenidos del año 2012, se ha procedido a desarrollar una planeación y desarrollo de un presupuesto para el siguiente año desde enero a junio del 2013, planificado a la dirección de la compañía y a su realización como una alternativa de control y gestión”.

Castillo (2017) de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, realizó la investigación: “La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017”, para obtener el grado de Licenciado en Administración, donde el trabajo de investigación tiene como objetivo principal “determinar la influencia que existe entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017”. El estudio fue de corte transversal y nivel explicativo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “existe un predominio significativo en la gestión empresarial y la competitividad. En donde describe que en una Mype si se encamina de una manera correcta la gestión, puede trascender de manera importante hacia la competitividad y esto conlleva a ser tener una ventaja competitiva en el ámbito empresarial. Asimismo, determinan que hay una importancia considerable de la gestión en cuanto a los temas de liderazgo en relación con los costeos y diferenciación dentro del mercado de las Mypes. Por lo tanto, la gestión empresarial llega a impactar de manera notable en el liderazgo integral de costos, que se plantea estratégicamente hacia una ventaja competitiva frente a sus opositores indirectos y/o directos”.

Jaramillo (2018) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, realizó la investigación: “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mypes del sector comercio rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de tumbes, 2017” para obtener el “título profesional de licenciada en administración”, tuvo como objetivo caracterizar la competitividad y gestión de la calidad en las Mypes. El estudio fue de corte transversal y nivel descriptivo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “las Mypes se preocupan por brindar una buena atención buscando ser productivos por ende ser competitivos en el mercado, así también que manejando buenos canales de distribución se tiene productos innovadores con muchas variedades y esto satisface a los clientes en cuanto a buen servicio en la atención”.

2.1.3. Antecedente Local

Asillo (2015) en su investigación: “Gestión Empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión empresarial en el desarrollo económico. El estudio fue de corte transversal y nivel aplicativo, tipo pura o básica y diseño no experimental. El autor concluye que: “Las Mypes del sector servicios no tienen un buen desarrollo económico, debido a una gestión empresarial poco eficiente, ya que la gestión de Innovación se realizan en forma poco eficiente, pues no se realiza en forma óptima la gestión innovación en el aspecto tecnológico, así como la innovación estratégica, así como el empleo de los recursos innovadores como clave para una buena gestión empresarial, y más aún no logra incrementar en gran medida los resultados de la empresa”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión empresarial

2.2.1.1. Definición de gestión empresarial

La gestión empresarial se ha venido desarrollando aceleradamente debido a los cambios del entorno, entre ellos el factor tecnológico ha cambiado la forma en que se gestionan las empresas. Hoy en día es fundamental la adaptación y el cambio, ya que el mundo está moviéndose constantemente de forma exponencial hacia nuevas formas de consumo y competencia empresarial.

Dominguez (2008) mencionó que: “gestión es todo lo que realizan las organizaciones por un objetivo en común teniendo en cuenta los recursos o materiales necesarios que se emplearan y la designación del personal capacitado que realizara dichas acciones” (p. 29). Asimismo, Edgar (2005) expuso que: “Estas acciones se traducen en actividades programadas que se realizan para mejorar su situación económica y su participación en el mercado” (p. 32). De igual manera, Clive (2006) explicó que: “La gestión implica distintos requerimientos que se necesitan efectuar en la compañía, para conseguir sus objetivos trazados, no obstante, la gestión a una simple perspectiva parece fácil de realizar y por lo tanto se deduce que lo puede realizar cualquier individuo con una correcta gestión, sin embargo, en el mundo real de las empresas es lo contrario, entendiéndose que se requiere de un individuo (gestor) de confianza y que esté completamente preparado y pueda hacer educadamente su labor”.

Cortijo (2013) mencionó que: “La gestión empresarial está relacionado a las personas para lo cual las organizaciones deben contratar personal calificado y dentro de la empresa tiene que priorizar a la motivación y capacitar a los colaboradores porque de ellos dependen la sostenibilidad en el tiempo” (p. 21). Asimismo, Cerna (2011) manifestó que: “Es muy importante promover el trabajo en

equipo y tratar, en la medida posible, de no establecer muchas jerarquías porque demasiados mandos no permiten desarrollar la creatividad de los empleados, más al contrario se limitan a seguir órdenes y esto conlleva a la rutina y a la desmotivación”. (p. 38)

Chiavenato (2006) “La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos. Es decir que, a través de los 4 pilares de la administración que conlleva a dirigir, planear, organizar y controlar los recursos materiales y financieros junto con el talento humano, una organización puede llevar a cabo una buena gestión empresarial, logrando así ser más competitivos dentro del mercado local, nacional y porque no decir, internacional”. (p. 40)

Hurtado (2008) “Nos conlleva a interactuar, de modo eficaz y eficiente, los elementos básicos de la administración para lograr una buena gestión empresarial y así mismo establecer un ente diferenciador frente a la competencia y ganar participación en el mercado”.

Centurión (2004) explicó que: “La gestión administrativa está desarrollada en base al logro de los objetivos de todas las organizaciones en donde se prioriza como primer punto la planeación de las actividades a realizar en base a los recursos disponibles, para luego ejecutar las tareas y personas bajo la dirección del gerente o jefe inmediato, teniendo en cuenta el control de los procesos para verificar si estamos apuntando a los objetivos que queremos alcanzar, además de controlar si estamos disponiendo bien de los recursos. Todo ello con el fin de ser más competitivos en el mercado”. (p. 34)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (1996) definieron que: “El proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la empresa para alcanzar las metas establecidas”. (p. 12)

Por consiguiente, Arruñada (2010) dijo que: “la gestión empresarial es un concepto de trascendencia mundial, que toda empresa, debe considerar para el desarrollo de nuevas estrategias para la permanencia en el mercado y satisfacciones a cliente en un mercado competitivo”. (p. 61)

2.2.1.2.Importancia de la gestión empresarial

Es importante saber que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que debe exigir cierto nivel de competencia, puesto que la gestión se mueve en un ambiente en el cual los recursos escasean y por eso la persona encargada de la gestión debe aplicarse de diferentes maneras para persuadir a las fuentes de capital financieras. Es de la misma manera importante resaltar que una empresa del sector privado obtiene muchos más beneficios que una empresa del sector público. Debido a que las primeras cuentan con más recursos que las del estado y por lo tanto con más tecnología, que es el recurso principal de una empresa. Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo. La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados. Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades y no caer en ciclos sin sentido donde las mismas personas hacen las mismas cosas todo el tiempo.

2.2.1.3. Teorías de gestión empresarial

Gitman (1986) expuso que: “La gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal. Es decir, es un acuerdo basado en los principios

o directrices de una actividad de la empresa”. De igual forma, Agustín (2007) agregó que: “Una política empresarial expresa cómo marcha la organización en su competitividad y los gerentes cómo lo dirigen. Las políticas empresariales expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos de competitividad. Mientras que sea posible, ninguna empresa debería cambiar sus políticas y solo lo hace a exigencias del mercado”. “La intención es guiar el trabajo de una empresa durante un tiempo prudente. Una vez que la política se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por el equipo directivo está uniendo a toda la organización” (Arruñada, 2010, p. 38)

Andrade (2004) mencionó que: “La gestión empresarial es administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos, del manejo de las cuentas por cobrar, de las existencias, etc. Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control” (p. 16). Arnold (2013) explicó que: “La planeación, se aplica para aclarar, ampliar y determinar los objetivos empresariales y los cursos de acción que deban tomarse a favor de la empresa; para la previsión; se debe establecer condiciones y suposiciones empresariales; seleccionar e indicar las metas para el logro de los objetivos; establecer un plan de logros y de motivaciones; establecer políticas empresariales, procedimientos, estándares y métodos de logros; anticipar los problemas futuros posibles; modificar los planes a la luz de los resultados del control” (p. 31). (el instituto de Investigación El Pacífico, 2004)

Báez (2016) expuso que: “La gestión empresarial no se puede entender separada de la gestión financiera y menos de la gestión económica. Lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en la empresa. Para lograr cumplir con los objetivos sociales será necesario garantizar la estabilidad financiera de la empresa. De la misma manera, la toma de decisiones concernientes a la gestión

financiera de la empresa, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales” (p. 27). Asimismo, Asillo (2015) mencionó que: “La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos que genera la empresa en sus actividades. Esto nos permite definir el objetivo principal de la gestión financiera desde una perspectiva empresarial. La de generar ingresos incluyendo las aportaciones de los socios. Pero también va de la mano el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo”.

Clive (2006) mencionó que: “El crecimiento de las empresas que se dilucidó a partir de la crisis financiera de inicios de los años 1980, y en una segunda etapa con apertura a terceros no asociados en los 90s. Esto en el sentido de cuál era la forma más acorde y en qué mercados se debía captar y colocar recursos financieros. Asimismo, se plantearon discusiones en relación con los esfuerzos y exigencias en el manejo del dinero. Esto es indiscutible y reforzado en este contexto por una buena gestión de administración” (p. 45). Asimismo, “Las tasas de interés para las colocaciones de dinero en entidades asociadas y terceros versus la maximización de la utilidad en su colocación; la relación del costo del crédito versus el cumplimiento del propósito empresarial”. (Van Horne, 1995, p. 21)

Cortijo (2013) mencionó que: “La gestión empresarial está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa; tal como lo establece la gestión empresarial moderna. La gestión eficaz, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola”. Es necesario tomar en cuenta la competitividad empresarial, que Dextre (2012) definió como: “la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo

las rentas reales de sus empleados y socios. También en este marco se concibe la calidad, que es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas”.

O'Donnell y Koontz (2004) mencionaron que la Gestión eficaz es: “el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la empresa. Gestión eficaz, es hacer que los miembros de una empresa trabajen juntos con mayor productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades y que sean buenos representantes de la empresa, presenta un gran reto para los directivos de la misma”.

2.2.1.4. Teoría del proceso administrativo

Fayol (1916) identificó las variables que afectan la gestión empresarial en la empresa, las cuales se muestran en la figura siguiente:



Figura 1 *Proceso Administrativo de Fayol*

Fayol (1916) creador del proceso administrativo sostuvo que: “si la organización desea obtener metas duraderas, debe coordinar los recursos con que cuenta, por lo cual el administrador está obligado a prever, organizar, dirigirse, coordinar y controlar. Hoy en día esta es la herramienta que permite administrar a la empresa, pues permite comprender su dinámica de funcionamiento y las bases para el diseño de sus estructuras (organización), procesos y controles, lo cual facilita su gestión y dirección, teniendo como eje central sus objetivos para su fundación, tanto financieros como de satisfacción de necesidades de los usuarios y clientes a los que ofrece productos o servicios. El proceso administrativo se creó para administrar y gestionar empresas, de ahí que quien pretenda trabajar en la gerencia de un negocio, en cualquiera de sus niveles gerenciales consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control”. (p. 51)



Figura 2 Ciclo administrativo a través de la gestión

Fuente: Hurtado (2008)

Hernández (2011) expuso que: “la Gestión empresarial es un conjunto de procesos que involucran mucha creatividad y les permite a los encargados diseñar directrices estratégicos y tácticos de una unidad productiva, para luego ser ejecutada, de tal manera que pueda coordinar los recursos económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos”. (p. 38)

Cortijo (2013) expuso que: “en la gestión empresarial deben estar involucrados, de manera general, los miembros de una organización esto para crear lo que se denomina una inteligencia colectiva, puesto que se busca el propósito de mejorar la rentabilidad y productividad de una organización y sabiendo que este sea constituido con fines de lucro o no”. (p. 39)

Gitman (1986) explicó que: “La gestión empresarial comprende la ejecución de las políticas, esto por medio de la aplicación de estrategias, procesos, procedimientos, tácticas, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal, sino es un convenio fundado en las directrices o principio de un área de actividad clave de una organización, la política expresa cómo va la organización en cuanto a su trabajo y cómo también esto va dirigido. Así mismo las buenas políticas expresan técnicas justas y sensitivas para tratar los asuntos entre otros”. (p. 61)

Weihrich Koontz (2012) explicó que: “la gestión empresarial está basada en lineamientos (políticas) que van a direccionar la misión y visión de una organización. Donde todos los colaboradores estarán enfocados con un mismo objetivo, teniendo en claro los procesos, las estrategias y procedimientos que aplicarán en sus diferentes actividades asignadas”. (p. 52)

Van Horne (1995) manifestó que: “Gestión Empresarial es la unión de voluntades de todos los trabajadores de la organización comenzando del gerente hasta los empleados que se encuentran en la parte inferior del organigrama teniendo en cuenta a su entorno externo e interno (clientes potenciales, reales, locales, internacionales, medio ambiente y la sociedad) en aras de lograr un mismo objetivo. Es decir, trabajar mancomunadamente con todos los involucrados de una organización apuntando a un mismo objetivo, teniendo en cuenta que

las estrategias, tácticas, procedimientos deben ser aplicados eficientemente”. (p. 59)

2.2.1.5. Dimensiones del modelo de gestión empresarial

Chiavenato (2002) sostiene que las dimensiones del modelo de gestión empresarial son las siguientes:

a) Planeación

Silva (2002) mencionó que: “En una empresa es fundamental contar con una planificación que permita definir los objetivos que se desean lograr y, saber cómo se llegará a las metas trazadas. En los momentos de gloria y fracaso el tener la situación ya estudiada permite moverse de la manera correcta lo que va en beneficio del crecimiento de la organización”. (p. 18)

Los planes contienen los siguientes componentes básicos:

Propósitos: “Apunta aquellos proyectos generales que precisan de una forma abstracta que persigue la organización”.

Objetivos: “Son los desafíos, las finalidades hacia lo que la empresa debe encaminarse, ya sean metas a corto o largo plazo”.

Estrategias: “Para llegar a una meta trazada, es fundamental tener determinación de los propósitos que se desean lograr, de los objetivos a los que se apuntan, y la acción en planes que definan cuáles son las asignaciones de los recursos necesarios para llegar a la meta definida”.

Políticas: “Apunta a los principios generales que deben emplazar las acciones concretas que se deben tomar para concretar las metas definidas por medio de las estrategias determinadas”.

Procedimientos: “Es la manera establecida en cómo se llevarán a cabo las tareas, es una especie de pauta de trabajo que permite la correcta ejecución de las tareas”.

Reglas: “Son aquellas normas dominantes que no cuentan con una opción a la interpretación, pueden formar parte de un procedimiento”.

Presupuestos: “Son aquellos planes cuantificados, que ayudan a desarrollar el plan. Se considera el más vital elemento que posibilita el control de la ejecución de las actividades previstas en el plan”.

En definitiva, Reyes (2007) expuso que: “en la planificación reside la elaboración de un instrumento llamado plan que acopia lo que, en un futuro, debe realizarse, cómo hacerlo, dónde llevarlo a cabo y quién tiene que hacerlo. Siempre hay que tener en cuenta que antes de la elaboración de una planificación es fundamental un análisis anterior de la situación actual para poder precisar el punto de partida”. (p. 61)

Según algunos autores plasmaremos los conceptos:

Agustin (2007) “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”.

Idalberto Chiavenato (2006) “Es la función de la administración, donde se estipula por adelantado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos. Empieza por la determinación de los objetivos y luego se menciona detalladamente los planes y medios para alcanzarlos, utilizando la mejor estrategia posible”.

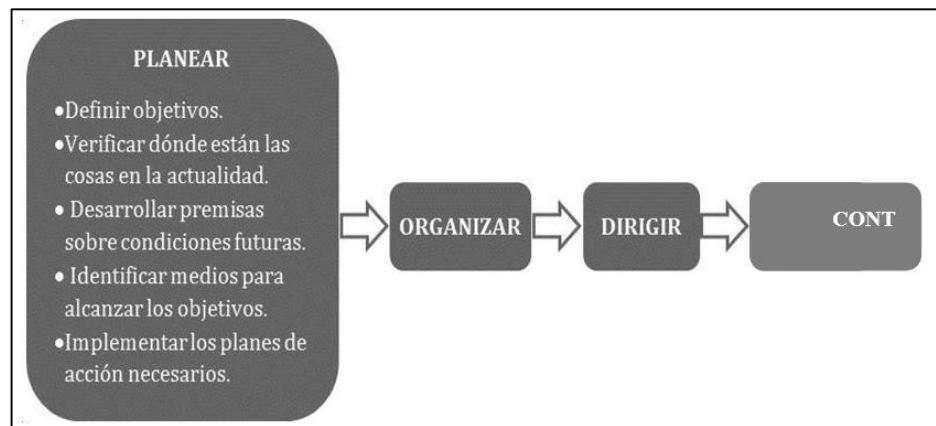


Figura 3 *Función de planeación en el proceso administrativo*

Fuente: Chiavenato (2006)

Dextre (2012) manifestó que: “El planeamiento está relacionado con el establecimiento de una meta en común, eligiendo los mejores medios para así poder alcanzar los propósitos trazados, para luego definir la misión y visión, teniendo en cuenta la demanda del mercado a quien se apunta y la oferta de cuanto puedes ofrecer para satisfacer dicha demanda. Es muy importante saber hacia dónde se va y con qué recursos cuentas para que una organización sea más productiva”. (p. 27)

Stephen (2005) explicó que: “Planear es precisar las metas que se quiere alcanzar en una organización, para lo cual se establece una estrategia general para alcanzarlas y proyectar planes exhaustivos las cuales se incluirá y coordinará el trabajo ante la organización”. (p. 32)

Hernández (2011) dijo que: “La gestión empresarial indica que la planeación es la influencia impresa de las acciones de largo, mediano y corto plazo de las empresas para que estas puedan operar con el resultado del éxito y en el contexto donde se actúa, de este modo permitirá administrar sus recursos, organizar internamente, gerencia, controlar y dirigir. Entonces la planeación parte de una definición clara

y concisa de los objetivos que se deben plantear y como aplicar las estrategias generales”. (p. 45)

b) Organización

Quevedo (2008) mencionó que: “La organización es el diseño y mantenimiento de un sistema de funcionamiento basado en la determinación de los roles que debe cumplir cada persona que integra la empresa, así como de las relaciones que se establecen entre ellas. El objetivo. Es maximizar los resultados que se obtienen de la colaboración, trabajo y relación de todos los integrantes de una empresa”. (p. 61)

Reyes (2007) explicó que: “La función de organización consiste en establecer los diferentes roles organizacionales de forma lógica y eficaz y en crear una estructura que constituya un medio eficaz para alinear las diferentes actividades a llevar a cabo para conseguir los objetivos propuestos”. (p. 31)

Se divide la función de organización en dos partes:

- Roles organizacionales: “Los objetivos asignados a cada persona deben cumplir todas las características de los objetivos (coherentes, medibles en el tiempo, alcanzables, aceptados por todos los implicados, flexibles a cambios del entorno, jerarquizados y fáciles de comprender). Las actividades para realizar por cada persona deben estar perfectamente delimitadas y claras para quien las deba ejecutar”. (Quevedo, 2008, p. 19)
- Creación de estructura: “Dividir las actividades totales de la empresa en grupos de actividades que contribuyan a alcanzar los objetivos marcados. Asignar a cada grupo de actividad una persona responsable con la finalidad de que supervise el trabajo de cada

integrante del grupo. Coordinar horizontal y verticalmente toda la estructura creada”. (Reyes, 2007, p. 51)

Según algunos autores plasmaremos el concepto de organización:

Ponce (2007) expresó que: “En cuanto al concepto de la organización se define con un par de significados: El primero como organización, entidad o unidad social, donde las personas pueden integrarse entre sí, para alcanzar los objetivos específicos. Entonces la palabra organización denota cualquier emprendimiento humano, planeado intencionalmente para lograr determinados objetivos”. (p. 16)

Chiavenato (2006), “El segundo es la organización como proceso lo cual significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos”. (p. 21)

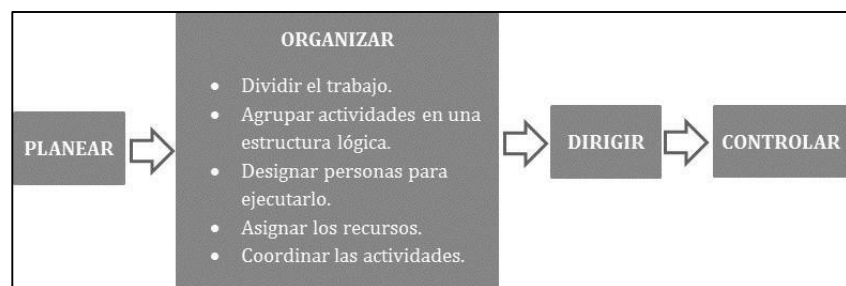


Figura 4 *Función de organización en el proceso administrativo*

Fuente: Chiavenato (2006)

Dextre (2012) mencionó que “la organización se define como el conjunto de personas comprometidas en la consecución de objetivos comunes mediante la ejecución de acciones debidamente coordinadas y comunicadas”. (p. 31)

Stephen (2005) explicó que: “La organización es una asociación deliberada de personas para proyectar y cumplir determinados objetivos, En primer lugar, la organización tiene una meta o las metas que pretende alcanzar independientemente. Segundo, todas las organizaciones están compuestas por una cantidad de personas. En tercer lugar, de manera general cualquier organización desarrolla estructuras para que las personas, de acuerdo con su especialidad, puedan desenvolverse. Estas estructuras pueden ser flexibles o abiertas donde se tiene que estipular los límites y deberes laborales claros”. (p. 52)

Koontz (2012) mencionó que: “La organización estipula una estructura donde se asignan puestos y funciones. Esto quiere decir que mediante un sistema estructurado las personas trabajan eficientemente y en equipo para lograr congeniar y armonizar a los grupos que realizan diferentes procesos dentro de una organización”. (p. 38)

c) Dirección

Palma (2012) expuso que: “La dirección empresarial es la actividad destinada al liderazgo, la conducción y el control de los esfuerzos de un grupo de individuos, que forman la empresa, hacia determinados objetivos comunes. Para definir y estructurar correctamente el trabajo de un directivo debemos tener claras sus funciones y atribuciones, éstas pueden ser divididas en varios aspectos”. (p. 35)

Néstor (2013) consideró que: “La primera función es la planificación, el directivo ha de determinar lo qué se va a hacer. Ha de

tomar las decisiones encaminadas a la fijación de los objetivos empresariales, ha de establecer las políticas, las estrategias, los métodos y procedimientos para alcanzarlos”. (p. 37)

Según diferentes autores definiremos Dirección.

Reyes (2007) “En este sentido para el autor en su libro administración moderna nos indica que dirigir es impulsar, coordinar y vigilar 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. Por lo tanto, comprende las siguientes etapas: Autoridad y mando, comunicación, delegación, y supervisión”. (p. 38)

Dextre (2012), “La dirección como la función de la administración que están establecidas en las políticas a través de las cuales se lleva a cabo las actividades del negocio. En esa medida, se puede definir cómo y para qué se establecen las funciones de la organización, como en los tipos de sistemas y formas de procedimientos que deben emplearse. La dirección tiene como la función principal para guiar, motivar, influir, y convencer a los integrantes de la organización para conseguir los objetivos institucionales”. (p. 34)

Chiavenato (2006) “La dirección es una función muy importante de la gestión empresarial que busca orientar y guiar el comportamiento de los integrantes que integran el equipo en función de los objetivos que deben conseguirse y lograr. Siendo este una actividad de motivación, comunicación y liderazgo, refiriéndose directamente a las personas. En cuanto a su cobertura, la dirección puede presentarse en tres niveles: departamental (gerencia), global (dirección) y operacional (supervisión)”. (p. 63)



Figura 5 *Función de dirigir en el proceso administrativo*

Fuente: Chiavenato (2006)

Koonntz (2012) dijo que: “Cuando hablamos de dirigir nos referimos al proceso de influir en las personas para que estos puedan contribuir a las metas organizacionales y de equipo. En su examen del conocimiento pertinente a la dirección, se enfocará en los factores humanos, la motivación, el liderazgo y la comunicación”. (p. 42)

Castillo (2017) expuso que: “la dirección está relacionada con los líderes o gerentes que impulsan y motivan al personal que labora en la compañía y que estos puedan desarrollarse eficientemente las funciones asignadas. Motivando y promoviendo el trabajo en equipo al personal. Es así que, el gerente; aunque establezca lineamientos a seguir, estrategias acertadas, procedimientos asertivos utilizando la mejor tecnología; si no es una guía para sus seguidores, si no es capaz de influir positivamente su organización puede no ser productiva ni rentable, ni mucho menos ser sostenida en el tiempo”. (p. 47)

d) Coordinación

Pérez (2013) mencionó que: “Es el proceso de integrar los objetivos y actividades de unidades independientes (departamentos o áreas funcionales), a fin de conseguir eficientemente los fines, objetivos y metas organizacionales. Sin coordinación, los individuos y departamentos perderían de vista sus funciones y empezarían a buscar sus intereses especiales a costa de los fines y objetivos generales”. (p. 49)

Ponce (2007) agregó que: “Las actividades de las unidades organizacionales difieren en cuanto a la necesidad de integración con las actividades de otras unidades. La necesidad de coordinación depende de la naturaleza y exigencias de comunicación de las tareas realizadas, así como del grado de interdependencia de las unidades que las ejecutan”. (p. 24)

e) Control

Hurtado (2008) explicó que: “Es un proceso administrativo, que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. El control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente”. (p. 29)

Hernández (2011) mencionó que: “El proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones. La información y las decisiones de control permiten mantener cualquier sistema orientado hacia el objetivo. El proceso de control es el complemento de los procesos de planeación y dirección”. (p. 27)

Jaramillo (2018) expresó que: “Controlar, en esencia, es el proceso de tomar decisiones para mantener un sistema orientado hacia un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo. Éste se vuelve un patrón de control y de evaluación del desempeño de la actividad”. (p. 31)

Es necesario considerar un adecuado control dentro de la organización, para ello, se deben tomar en cuenta las cualidades necesarias para llevar a cabo un control eficaz. Dichas cualidades son:

- Precisión
- Economía
- Rapidez
- Énfasis en la excepción
- Objetividad de la información
- Aceptación de las personas

Chiavenato (2006) expuso que: “El control está establecido como una función de restricción y coerción. Utilizado con la finalidad de limitar algunos 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. Control como sistema automático de regulación, utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo o un sistema en funcionamiento”. (p. 52)

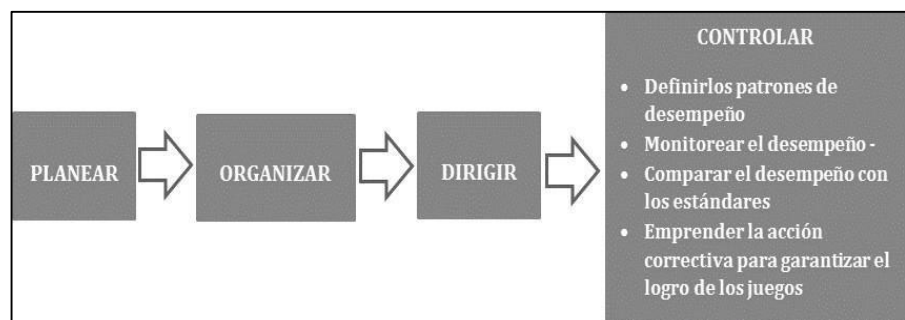


Figura 6 *Función de controlar en el proceso administrativo*

Fuente: Chiavenato (2006)

Dextre (2012) mencionó que: “El control es una función de la administración que busca asegurar que las actividades se logren desenvolver tal y como han sido establecidas inicialmente para lograr cumplir los propósitos trazados de la compañía en el logro de las metas y objetivos que fueron planeados con anterioridad. Entonces el control cumple la función de asegurar las actividades, ligándose ambos para encontrarse íntimamente con la operatividad y realización, de tal manera que los 4 pilares están relacionados y compenetrados entre sí las cuales deben desarrollarse de una forma coherente y unificada”. (p. 46)

Stephen (2005) dijo que: “Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para poder garantizar que estas se realicen según lo planeado y de tal manera corregir otras desviaciones significativas. Entonces es importante que todos los gerentes participen y ejecuten la función de control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado. Sabiendo entonces la importancia de un sistema de control eficaz y asegurando de que las actividades se completen de tal manera que este conduzca al logro de los objetivos trazados de la organización”. (p. 63)

Reyes (2007) explicó que: “El control permite verificar que se cumpla con lo planificado además proporciona información para observar los resultados de las operaciones realizadas todo esto ejecutado a través de las decisiones tomadas por la administración”. (p. 34)

Koonntz (2012) manifestó que: “El control es la corrección y medición de las actividades realizadas para el logro de los objetivos. Esta función de la gestión empresarial se asocia con la planeación ya que primero se debe estipular el objetivo principal a seguir para luego programar las actividades a desarrollar, es en este momento que el control hace su papel de corregir y medir las tareas que no se estén

ejecutando correctamente. Sin objetivos y planes establecidos no es posible ejercer el control”. (p. 28)

Gonzales (2014) explicó que: “el proceso de control radica en la supervisión constante del trabajo para poder saber si se está logrando el objetivo planeado, además de ver los cuellos de botella que estancan los procesos, este fin se realiza para poder enmendar los errores durante el proceso de gestión empresarial”. (p. 26)

2.2.1.6. Modelo Deming

Deming (1982) mencionó que: “dice que la calidad debe dirigirse a las necesidades tanto presentes como futuras del consumidor, y añade que la calidad está determinada por las interrelaciones entre los siguientes factores: 1) Producto (cumplimiento de normas), 2) el usuario y como usa el producto, cómo lo instala y qué espera de él, y 3) servicio durante el uso (garantía, refacciones e instrucción al cliente)”. (p. 12)

Deming (1982), creo el modelo Deming (planear, hacer, controlar y analizar) consiste en buscar la mejora continua del producto y su uso, lo que requiere diseñar un modelo con normas de calidad.

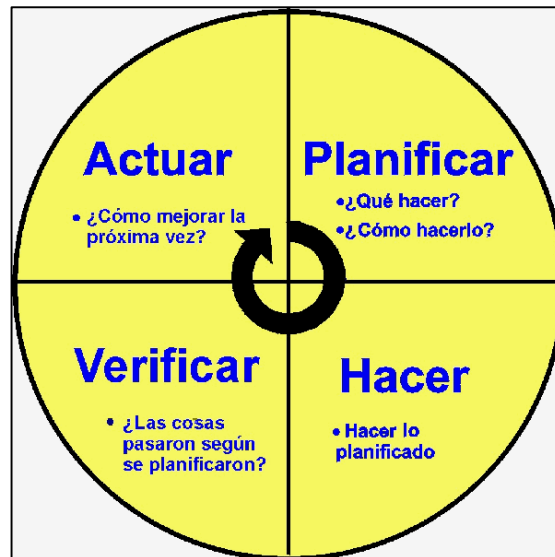


Figura 7 Modelo de calidad del proceso de gestión

Descripción de las Principales facetas del modelo Deming

- Actuar: “Establecer acciones de mejora”.
- Plan (Planificar): “Identificar el proceso que se quiere mejorar, recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso, análisis e interpretación de los datos, establecer los objetivos de mejora, detallar las especificaciones de los resultados esperados”.
- Verificar: “Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales”.
- Hacer: “Ejecutar los procesos definidos en el paso anterior, Documentar las acciones realizadas”.

Cerna (2011) explicó que: “El principal objetivo del modelo, fue la evaluación mediante la implantación del control de calidad en toda la organización. Con el objetivo de obtener buenos resultados empresariales parte de la consideración de las funciones de producción en un sistema, en el que la mejora de la calidad abarca no sólo a la línea de producción, sino también la recepción de los materiales y la colocación del producto en el punto de venta. Se considera que la

calidad debe orientar las necesidades de los consumidores actuales y futuros”. (p. 51)

2.2.1.7. Indicadores de Gestión Empresarial

✓ Visión

Según Arthur Thompson y A. J. Strickland (2001), “el simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Hay un imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar”. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc... Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir

✓ Misión

Para Stanton, Etzel y Walker (2004), autores del libro «Fundamentos de Marketing», la misión de una organización "enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización". Complementando esta definición, los autores comentan que, en la actualidad, las empresas que se atienen al concepto de marketing, expresan su misión con base en el cliente, de modo que refleje las necesidades que intentan satisfacer y los beneficios que proveen Valores.

✓ Valores

Pascual (1988) Los valores son ideales que actúan al modo de causas finales esto es: son, por una parte, el motor que pone en marcha nuestra acción y, a la vez la meta que queremos alcanzar, una vez puestos los medios adecuados. Por lo tanto, los valores son finalidades y no medios y, por ello, estimables en sí mismos y no con vista a alguna otra cosa.

✓ Organigrama

Fleitman Jack (2000), autor del libro «Negocios Exitosos», define el organigrama como la “representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría».

✓ Funciones

Ucha (2008), Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido.

✓ Liderazgo

Koonntz (2012), El liderazgo es el arte de influir positivamente en los demás para que trabajen con optimismo y motivados con el fin de trabajar en equipo y cumplir con la visión y misión de una organización. Lo que se quiere con el proceso de liderar es que los colaboradores trabajen con confianza y fervor. Entonces entendemos que fervor es energía, intensidad y entusiasmo en las ejecuciones de los trabajos. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.

✓ Gerencia

Fermín (1997), la define como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización. En la actualidad, existe consenso, entre muchos autores, al señalar que el término gerencia se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos. De esta manera se puede distinguir tres aspectos claves al definir la gerencia como proceso: en primer lugar, la coordinación de recursos de la organización; segundo la ejecución de funciones gerenciales o también llamadas administrativas como medio de lograr la coordinación y, tercero, establecer el propósito del proceso gerencial; es decir el dónde queremos llegar o que es lo que deseamos lograr. Antes de seguir adelante es necesario saber por qué y cuándo es necesaria la gerencia, qué hace y cómo lo hace.

✓ Eficiencia

(Andrade (2004), Define la eficiencia como la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recurso

✓ Eficacia

Silva (2002), "Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".

EFICIENCIA	EFICACIA
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados
Hacer las cosas de manera correcta	Hacer las cosas correctas
Resolver problemas	Alcanzar objetivos
Salvaguardar los recursos	Optimizar la utilización de los recursos
Cumplir tareas y obligaciones	Obtener resultados
Entrenar a los subordinados	Proporcionar eficacia a los subordinados

Figura 8 *Diferencias entre Eficiencia y Eficacia*

Fuente: Sánchez (1997)

✓ **Objetivos**

“Objetivos es una técnica de dirección de actividades mediante la planeación y el control administrativo, basada en el principio que dice que: “para alcanzar resultados, la organización necesita definir antes qué negocio está realizando y a dónde pretende llegar” (Teoría de la Administración, 2013)

✓ **Resultados**

Los resultados nacen de acciones u operaciones, y pueden ser positivos o negativos, agradables o desagradables. Se aplica en diferentes contextos, por ejemplo: “El resultado de mi examen de ingreso a la Facultad no fue satisfactorio, deberé rendirlo de nuevo el año entrante”, “el balance de mis negocios arrojaron un resultado muy exitoso” o “los resultados de las elecciones políticas favorecieron al partido al que me encuentro afiliado”

2.2.1.8. Teorías del desarrollo de las pymes

“El desarrollo de las empresas, tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo propiamente dicho, para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria”. (Koontz & O'Donnell, 2004)

Gonzales (1989), “Las pequeñas y medianas empresas, son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Donde las empresas pueden alcanzar eficiencia y efectividad si disponen de una adecuada dirección y gestión para sus fuentes de financiamiento e inversiones”.

Flores Soria (2004), “Las pequeñas y medianas empresas pueden definirse como entidades que operando en forma organizada utilizan sus conocimientos y recursos para elaborar productos o prestar servicios que suministran a terceros, en la mayoría de los casos mediante lucro o ganancia”. “Las empresas tienen las siguientes características: el número total de trabajadores, las microempresas abarcan de uno a diez trabajadores; la pequeña empresa es de 11 hasta cincuenta trabajadores; niveles de ventas anuales, La microempresa dicho nivel será hasta el máximo de 150 UIT; la pequeña empresa de 150 a 850 UIT, respectivamente. Los niveles de ventas serán posibles de alcanzar y superar, si se cuenta con una adecuada dirección empresarial y gestión financiera para concretar los ingresos y egresos que tenga que llevar a cabo cada micro y pequeña empresa”.

- El empresario

Domínguez (2008), “Un empresario es la persona que es capaz de arriesgar algo (esfuerzo, tiempo y recursos) para poner en marcha y desarrollar una unidad de producción y/o prestación de servicios para la satisfacción de determinadas necesidades y/o deseos existentes en la sociedad a cambio de una utilidad o beneficio. A continuación, se describen los puntos que contiene el perfil del empresario. el perfil necesario para alcanzar su máximo desarrollo”.

- Un empresario prioriza sus negocios y le dedica el máximo de tiempo.
- El empresario debe prever los cambios y tomar las acciones anticipadamente.
- Tiene que capacitarse continuamente para estar actualizado.
- Debe estar abierto a nuevas ideas e innovaciones.
- El empresario debe delegar las funciones para enfocarse en el negocio.
- El empresario debe tener habilidades sociales de comunicación e interrelación con otras personas.
- El empresario debe saber programar y planificar su tiempo de tal manera que pueda cumplir con todas sus tareas.
- Clasificación de la microempresa:
 - a) Microempresas de sobre vivencia: “tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que solo cubren los costos. Es que no llevan ningún tipo de contabilidad empresarial a menudo confunden los ingresos con el capital social. El propietario hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería”.
 - b) Microempresas de subsistencia: “Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo”.
 - c) Microempresas en crecimiento: “Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos”.
- Crecimiento de las Pymes en el Perú

Ccaccya (2015) mencionó que: “El futuro de las Pymes es incierto ya que el 90% de su totalidad tienen baja rentabilidad, es decir, el trabajo empresarial se mantiene autónomo y con la finalidad de la subsistencia de la empresa. La empresa tiene poco potencial de crecimiento lo que

se debe también a los factores que rodean a la empresa. Los empresarios buscan reducir los costos para aumentar sus ganancias y para lograr esto recurren a la subcontratación, es decir, emplean personal remunerándolos por debajo del sueldo mínimo por largas jornadas de trabajo y sin los beneficios que estipulan las leyes laborales”.

Asillo (2015) manifestó que: “las ventas de las Pymes son, por lo general, por periodos y muchas de sus operaciones son al crédito. La competencia también detiene el crecimiento de las Pymes ya que en el Perú lamentablemente se les considera a los productos importados como de mejor calidad solo por el hecho de ser extranjeros y se le da mínima importancia al producto peruano, aunque se realizan diversas campañas para apoyar a lo compatriotas emprendedores. La falta de apoyo de parte del sistema bancario y del Estado es un gran obstáculo para los empresarios ya que a veces buscan financiamiento a bajo costo con la finalidad de expansión; sin embargo, las altas tasas de interés actuales y generan sobrecostos” (p. 31). Báez (2016) expuso que: “Lo único que podría lograr que las Pymes tenga un futuro crecimiento sería lograr que los micro y pequeños empresarios informales tomen conciencia de los beneficios que le traería la formalidad y además que se estimule a las empresas a tomar retos de competitividad, productividad y ampliación del mercado, se sabe que es un riesgo, pero si no se intenta nunca se va a lograr el desarrollo esperado por todos. El Estado debe tomar un rol protagónico en la búsqueda del crecimiento, se debe buscar la modernización tecnológica al alcance de las Pymes para aumentar la productividad, rentabilidad y la integración comercial”. (p. 37)

2.2.2. Sostenibilidad de la Microempresa

2.2.2.1. Sostenibilidad de microempresa en el mercado

Arnold (2013) expuso que: “La sostenibilidad aplicada a la gestión empresarial va más allá del cumplimiento de las obligaciones jurídicas, fiscales o laborales, siendo de vital importancia el aumento en la inversión del capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”. (p. 34)

Agustín (2007) dijo que: “La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas con el medio ambiente sugiere, aparte de cumplir con todas las leyes, aumentar la competitividad de las empresas. Por encima de una consideración de la sostenibilidad, las organizaciones que integran este concepto en su estrategia y toma de decisiones discurren que la obtención de beneficios es el principal objetivo de las empresas, pero no su única razón de ser, y optan por una reflexión a largo plazo sobre las decisiones y las inversiones estratégicas”. (p. 42)

Alva (2017) dijo que: “Se debe crear un marco donde las empresas puedan gestionar sus operaciones de modo que se fomente el crecimiento económico y la competitividad, al tiempo que se garantice la protección del medio ambiente y se ponga en valor el impacto social de la actividad empresarial”. (p. 46)

Asillo (2015) manifestó que: “El Desarrollo Sostenible en la empresa es, esencialmente, la sostenibilidad económica del negocio, a largo y medio plazo, y para mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas, es necesario contemplar nuevos conceptos de riesgo y de oportunidad, asociados a los aspectos medioambientales y al impacto social de la producción o a la calidad de las relaciones laborales”. (p. 39)

2.2.2.2. Dimensiones de la sostenibilidad de un negocio

Chiavenato (2006) manifestó que: “La sostenibilidad en los negocios es hablar de un desarrollo basado en tres vértices: el económico, el ambiental y el social. Cuando se combinan de manera estratégica, este triángulo ocasiona una actividad empresarial con impacto reducido en el ambiente y empleados felices, además de un valor añadido a tu negocio. Debes saber cuáles son los indicadores más importantes en la evaluación de la empresa y sus motivos”. (p. 39)

A. Sostenibilidad económica

Cerna (2011) expresó que: “Hace referencia al crecimiento económico que sostiene una empresa, siempre con respeto por los recursos naturales, reducción progresiva de la huella ecológica de los productos (en su ciclo completo) y riqueza distribuida de forma equitativa”. (p. 27)

Para la evaluación puramente económica de la empresa, se recomienda estos indicadores:

- Planificación financiera
- Volumen de ventas
- Rentabilidad económica
- Creación de Valor
- Planificación tributaria.

B. Sostenibilidad ambiental

Domínguez (2008) manifestó que: “Se refiere a la minimización de impactos ambientales negativos producto de la actividad empresarial, con el objetivo de crear, con el tiempo, impactos positivos. Para ello,

se basa en una manera de abordar el ciclo de vida del producto, interiorizando las buenas prácticas a todos los niveles de la estructura interna de la empresa”. (p. 34)

Escobar (2013) mencionó que: “Más que una estrategia de marketing, la sostenibilidad ambiental se debe ver como un incentivo para la innovación y la capacidad de adaptación de la empresa. ¿Cómo? Pensemos, por ejemplo, en la gestión de materias primas: la investigación en busca de alternativas o formas de extracción más sostenibles disminuye la vulnerabilidad de tu negocio a la escasez de los bienes o al aumento de costes”. (p. 26)

Ejemplo de indicadores usados para medir la sostenibilidad ambiental:

- Ciclo de vida del producto;
- Calidad del producto;
- Salud ambiental;
- Uso de tecnología limpia

C. Sostenibilidad social

Gonzales (2014) mencionó que: “Este vértice plasma la relación sostenible que la empresa debe fomentar en la dimensión humana (es algo interno, pero también debe hacerse en beneficio de la sociedad y de la comunidad local de la que forma parte). Entre otras cosas porque, «tanto de forma directa como indirecta, las empresas influyen en lo que sucede a los empleados, a los trabajadores de la cadena de valor, clientes y comunidades locales, y por ello es importante gestionar estos impactos de manera proactiva”. (p. 42)

Hernández (2011) manifestó que: “La sostenibilidad social implica, por ejemplo, una actividad empresarial ética y de valoración de recursos humanos, con salarios justos y puestos de trabajo dignos, no discriminatorios y sustentables. También se deben desarrollar, no obstante, programas de apoyo a la sociedad, que respondan a los problemas sociales de las comunidades locales. ¿Promoviendo un programa de voluntariado de colaboradores, por ejemplo? Esta es una acción que se integra plenamente en el desarrollo de la sostenibilidad social de tu empresa”. (p. 37)

Ratios utilizados para calcular la sostenibilidad social:

- Acciones de voluntariado
- Puestos de trabajo creados
- Iniciativas de apoyo a las familias de los empleados
- Grado de satisfacción de los empleados

2.2.2.3.Indicadores de Sostenibilidad de la microempresa

- Planificación financiera

James (1996), “define la planificación financiera como la declaración de lo que se pretende hacer en un futuro, y debe tener en cuenta el crecimiento esperado; las interacciones entre financiación e inversión; opciones sobre inversión y financiación y líneas de negocios; la prevención de sorpresas definiendo lo que puede suceder ante diferentes acontecimientos y la factibilidad ante objetivos y metas”.

- Volumen de ventas

“El volumen de ventas es el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado”. (Jack, 2000)

➤ Rentabilidad económica

Según Ccaccya (2015), “refiere que la rentabilidad financiera, también conocida Return On Equity (ROE), es la disposición establecida de la ventaja de los capitales propios de la organización en un determinado tiempo. También es considerada como capacidad de renta próxima a los inversionistas de dichas empresas, donde mediante este indicador financiero los inversores buscan maximizar sus negocios frente a terceros, es decir, generar mayor utilidad de sus fondos propios como inversionistas”.

➤ Creación de Valor

De acuerdo con Serrano (2002), “el objetivo de la creación de valor es puramente financiero y técnico, es decir, que el objetivo de la creación de valor es beneficiar al accionista y la empresa”.

➤ Planificación tributaria.

Según Báez (2016), “es el proceso mediante el cual las empresas prevén situaciones propias de su giro con el objetivo de postergar o evitar una futura obligación tributaria mediante el adecuado cumplimiento de estrategias con pleno apego a la ley sin abusar las disposiciones legales, por lo que el alcance de la planificación tributaria”.

➤ Ciclo de vida del producto

Koonntz (2012) dijo que: “el ciclo de vida del producto es un modelo que supone que los productos introducidos con éxito a los mercados competitivos pasan por un ciclo predecible con el transcurso del tiempo, el cual consta de una serie de etapas (introducción, crecimiento, madurez y declinación), y cada etapa plantea riesgos y oportunidades que los comerciantes deben tomar en cuenta para mantener la redituabilidad del producto”. (p. 28)

➤ Calidad del producto

Para Gryna (1993), “la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas”. (p. 51)

➤ Acciones de voluntariado

Morillo (2006), “El voluntariado, la acción voluntaria, es el resultado de una libre elección, es una opción ética, personal, gratuita, que no espera retribución o recompensa. La palabra exacta no es desinterés, porque la persona voluntaria tiene interés, mucho interés y obtiene satisfacción en sus motivaciones personales”. (p. 61)

➤ Puestos de trabajo creados

los puestos de trabajo tienen una gran importancia sobre la satisfacción del individuo, su motivación y los niveles de rendimiento. Dado que el diseño del puesto de trabajo tiene que ver con las características, cometidos y fines del puesto de trabajo, éste tiene una estrecha relación con el análisis del puesto, ya que puede influir profundamente en la productividad del empleado y su calidad de vida.

➤ Iniciativas de apoyo a las familias de los empleados

Un programa de bienestar laboral es una batería de medidas que busca la mejora de la calidad de vida de la plantilla. Trasciende al plan de incentivos puesto que busca algo más global; su intención no sólo es la de mejorar el clima laboral o la de fortalecer la integración entre colaboradores, sino la de incrementar el bienestar de los trabajadores, incluyendo no sólo al empleado/a sino también a sus núcleos familiares. Aumentando la satisfacción de la familia en relación a la empresa, el

sentido de pertenencia y de vínculo emocional del trabajador se incrementa paralelamente también. De hecho, en la actualidad, se liga este concepto al de promover la felicidad de las plantillas de trabajadores. En esta línea cabe destacar que un plan de bienestar laboral trabaja tres dimensiones: el desarrollo profesional del trabajador, el personal y el familiar.

➤ **Grado de satisfacción de los empleados**

Morillo (2006), define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

2.2.2.4. Las Pymes impulsan las economías regionales

“En tiempos de recesión y crisis financieras, son las economías de subsistencia las que soportan con mayor impacto la crisis, pero también son las primeras dinamizadoras de la demanda interna en los mercados domésticos, beneficiando directamente a la Micro y Pequeña Empresa (Pymes). Por el tamaño de sus economías y volúmenes de producción y ventas, también son las que generan cortos y rápidos puestos de trabajo, constituyéndose en algunos casos en proveedores de grandes empresas, corporaciones transnacionales o del sector público” (Asillo, 2013). Castillo (2017) manifestó que: “En el Perú, el caso de la región Arequipa es sui generis en materia de crecimiento económico y reactivación de la demanda interna. En la ciudad blanca se realizará la acostumbrada Convención Minera, la Cumbre de Microfinanzas (Foromic), el Encuentro Nacional de Bancos Comunes, entre otras actividades”. (p. 43)

2.2.2.5.Desarrollo organizacional de las Pymes

Báez (2016) mencionó que: “Conscientes del rol clave que juegan las Pymes en el desarrollo económico de nuestro país, el Ministerio de Trabajo a través de la oficina de Consultoría en Operaciones lleva desde hace años una fructífera relación con pequeñas y medianas empresas de diferentes rubros e industrias, lo que hoy le permite materializar esta experiencia, en la implementación de proyectos de desarrollo organizacional de altísimo valor agregado para estas organizaciones”. (p. 38)

Asillo (2015) manifestó que: “El programa de Desarrollo Organizacional desarrollado por el Ministerio de Trabajo a través de la oficina de Consultoría en Operaciones para Pymes, apunta a asistir a las mismas en el desarrollo y crecimiento de su negocio, promoviendo la aplicación de las mejores prácticas de gestión del mercado, adaptadas a este tipo de empresas”. (p. 24)

2.3. Definición de conceptos

➤ Gestión empresarial

Según Hernández Palma (2011), “Es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades”.

➤ Sostenibilidad

Garzón Castrillon (2014), “Una empresa sostenible, es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general”.

➤ Recaudación

Según el Servicio de Impuestos Internos, define la recaudación como “la cobranza o recepción de fondos o bienes por parte de un agente económico o alguna institución fiscal”.

➤ Formalización

Según Arruñada (2010), “La formalización representa el uso de normas en una organización. Acción de formalizar o dar cumplimiento a los procedimientos legales de un expediente”.

➤ Impuesto

Según el INEI, “es el pago definitivo, obligatorio y sin contraprestación directa que impone el estado a las personas jurídicas y naturales, con la finalidad de financiar los gastos públicos”.

➤ Crecimiento

Según Clive (2006), “El crecimiento económico de un país se considera importante, porque está relacionado con el PIB per cápita de los individuos de un país. Puesto que uno de los factores estadísticamente correlacionados con el bienestar socio-económico de un país es la relativa abundancia de bienes económicos materiales y de otro tipo disponibles para los ciudadanos de un país, el crecimiento económico ha sido usado como una medida de la mejora de las condiciones socio-económicas de un país”.

➤ Comerciante

Quevedo Coronado (2008), define “Es la persona que, buscando lucro, realiza actos de comercio haciendo de ello su profesión habitual. Son comerciantes también los negociantes que se ocupan tanto en especulaciones en el extranjero, como los que limitan su tráfico al interior del país”.

➤ Empresario

Definen al empresario como “una persona, entidad o grupo de personas que independientemente o asociadas, por voluntad propia y motivaciones individuales (dichas motivaciones pueden ir desde la satisfacción de hacer las cosas por sí mismas, hasta alcanzar cierto tipo de poder o distinción social), decide asumir un riesgo en la realización de una actividad económica

determinada y en la cual aspiran a tener éxito”. (Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, 2005)

➤ Microempresa

Edgar (2005), señala: “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación”.

➤ Emprendedor

Según Harper (1992), nos dice que “un emprendedor es aquella persona que es capaz de revelar oportunidades, pues posee las habilidades necesarias para elaborar y desarrollar un nuevo concepto de negocio. Asimismo, un emprendedor es aquel que cuenta con la virtud de detectar y manejar problemas y oportunidades mediante el aprovechamiento de sus capacidades y los recursos a su alcance, gracias a su confianza en sí mismo”.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

- b) La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

- c) La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

3.2. Variables e indicadores

3.2.1. Identificación de la variable independiente

Gestión Empresarial

3.2.1.1. Operacionalización de la variable

Definición	Dimensiones	Indicadores
<p>“Es la actividad que busca, a través de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios”. (Mister, 2019)</p>	Planificación	Visión Misión Valores
	Organización	Organigrama Funciones
	Dirección	Liderazgo Gerencia
	Coordinación	Eficiencia Eficacia
	Control	Objetivos Resultados

3.2.1.2. Escala para la medición de las variables

Niveles
[20 - 47] → Bajo
[48 - 73] → Regular
[74 - 100] → Alto

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

Sostenibilidad de la microempresa.

3.2.2.1. Operacionalización de la variable

Definición	Dimensiones	Indicadores
“Una empresa sostenible es aquella que tiene en cuenta en su actividad las oportunidades, obligaciones y riesgos económicos, sociales y ambientales”. (Business at Speed)	Económica	Volumen de venta Rentabilidad Planificación tributaria
	Ambiental	Ciclo de vida del producto Calidad del producto Salud ambiental
	Social	Iniciativas de apoyo Grado de satisfacción

3.2.2.2. Escala para la medición de las variables

Niveles
[8 - 19] → Bajo
[20 - 29] → Regular
[30 - 40] → Alto

3.3. Tipo y diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Es de tipo Básica o Pura puesto que se buscó aportar al conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, transeccional y explicativa.

3.3.3. Nivel de investigación

La investigación es de nivel explicativa, dado que se analizó la causa – efecto entre las variables de estudio (Hernández y otros, 2014).

3.4. Ámbito y tiempo social de la investigación

El marco de focalización de la presente investigación fue el distrito de Tacna, departamento de Tacna.

3.5. Población y muestra

Según el padrón de socios del centro comercial de Túpac Amaru I, está conformado de por 105 comerciantes de la ciudad de Tacna. Cabe indicar que la determinación de esta población es porque todos los elementos presentan características homogéneas.

Para el presente estudio se consideró la siguiente muestra:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n_0 = \boxed{97}$$

Dónde:

Tamaño de la población total	N	105
Nivel de confianza	α	99.9525%
Distribución normal	Z	3.494
error 5%	e	0.05
Característica de interés	p	0.5
No tiene característica	q	0.5

3.6. Procedimiento, técnicas e instrumento**3.6.1. Técnica de recolección de datos**

Se aplicó la técnica “Encuesta” dirigido a los comerciantes del centro comercial Túpac Amaru I de la ciudad de Tacna, con la finalidad de conocer sobre la sostenibilidad y crecimiento económico.

3.6.2. Instrumentos para la recolección de los datos

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó el instrumento Cuestionario de Encuesta que se aplicó a los Comerciantes del Centro Comercial Túpac Amaru I de la ciudad de Tacna del año 2019, con la finalidad de conocer sobre la sostenibilidad y crecimiento.

3.7. Procesamiento, presentación análisis e interpretación de los datos**3.7.1. Procesamiento de los datos**

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron:

El soporte informático SPSS 24 Edition, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por

sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de datos.

Las acciones específicas en las que se utilizaron los programas mencionados son las siguientes:

En lo que respecta a Excel:

- ✓ Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.
- ✓ Elaboración de tablas, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- ✓ Elaboración de los gráficos que acompañaron los cuadros que se elaboraron para describir las variables. Estos gráficos permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

Las tablas y gráficos elaborados en Excel fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

En cuanto al SPSS 24 Edition

Las técnicas estadísticas utilizadas fueron:

- ✓ Elaboración de las tablas de doble entrada que permitirá ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases.
- ✓ Gráficos de barras.
- ✓ Desarrollo del modelo de regresión lineal y cálculo de la probabilidad asociada a la prueba, para la demostración de las hipótesis.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en aplicar el cuestionario a cada uno de los microempresarios del centro comercial Túpac Amaru I. Previamente, se solicitó la autorización a la presidenta Lina Marquezado para poder visitar cada uno de los puestos. Asimismo, se precisó que los datos obtenidos se mantendrán en confidencialidad siendo utilizados solo para fines académicos.

4.2. Diseño de la presentación de los resultados

La información se procesó a través del programa SPSS Versión 24 en lo concerniente al tratamiento estadístico. Las tablas y figuras elaboradas en SPSS se trasladaron posteriormente a Microsoft Word.

La presentación de la información se dio a través de tablas y figuras estadísticas, luego del procesamiento de ésta, se hizo una presentación escrita tabular y gráfica para la discusión y análisis de los resultados.

4.3. Resultados

Los estadísticos se calcularon por variable, para ello se utilizó el software SPSS 24, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1
 Descriptivos de Gestión Empresarial

		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Gestión Empresarial	Media	44,0825	0,68952
	Mediana	43,0000	
	Varianza	46,118	
	Desviación estándar	6,79103	
	Mínimo	33,00	
	Máximo	60,00	
	Asimetría	0,415	0,245
	Curtosis	-0,803	0,485

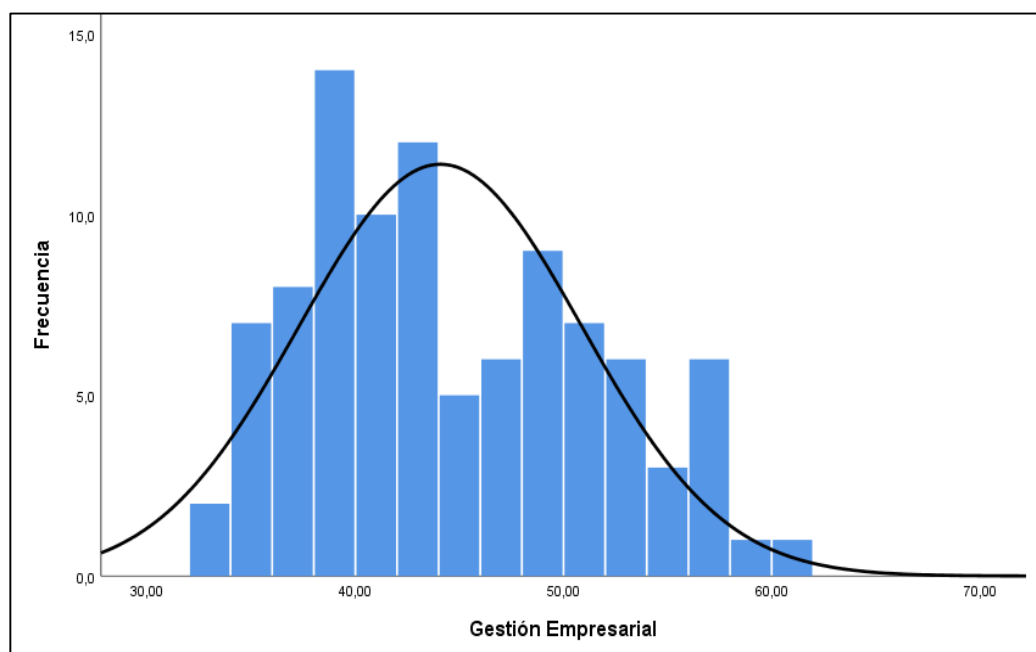
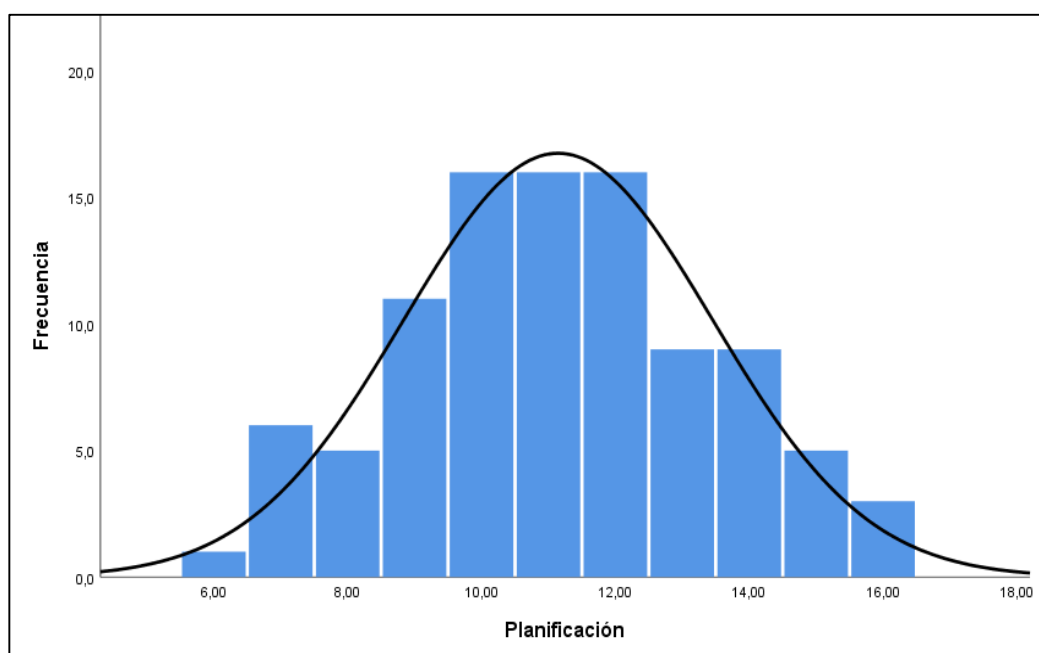


Figura 9 *Histograma de Gestión Empresarial*

Según se observa en la Tabla 1 y Figura 9, la gestión empresarial presenta una media de 44,08 y una mediana de 43. Asimismo, La desviación estándar es de 6,79 y los valores mínimo y máximo son 33 y 60 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de gestión empresarial es regular.

Tabla 2*Descriptivos de la dimensión planificación*

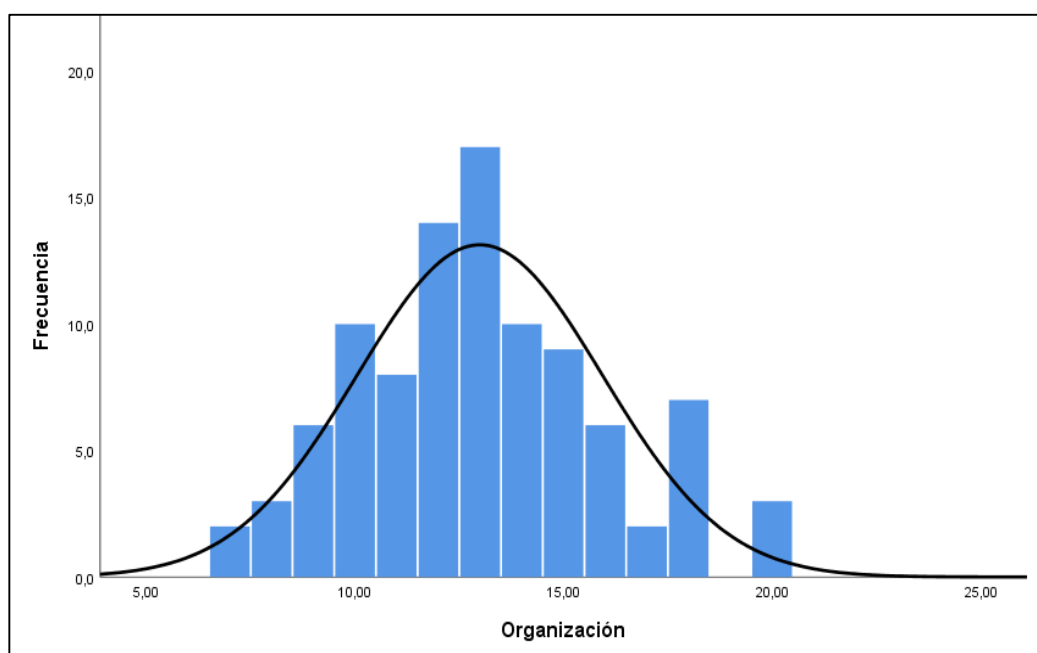
		Descriptivos	
Planificación		Estadístico	Error estándar
	Media	11,1443	0,23448
	Mediana	11,0000	
	Varianza	5,333	
	Desviación estándar	2,30935	
	Mínimo	6,00	
	Máximo	16,00	
	Asimetría	0,048	0,245
	Curtosis	-0,482	0,485

**Figura 10** *Histograma de planificación*

Según se observa en la Tabla 2 y Figura 10, la dimensión planificación presenta una media de 11,14 y una mediana de 11. Asimismo, La desviación estándar es de 2,31 y los valores mínimo y máximo son 6 y 16 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de planificación es regular.

Tabla 3*Descriptivos de la dimensión organización*

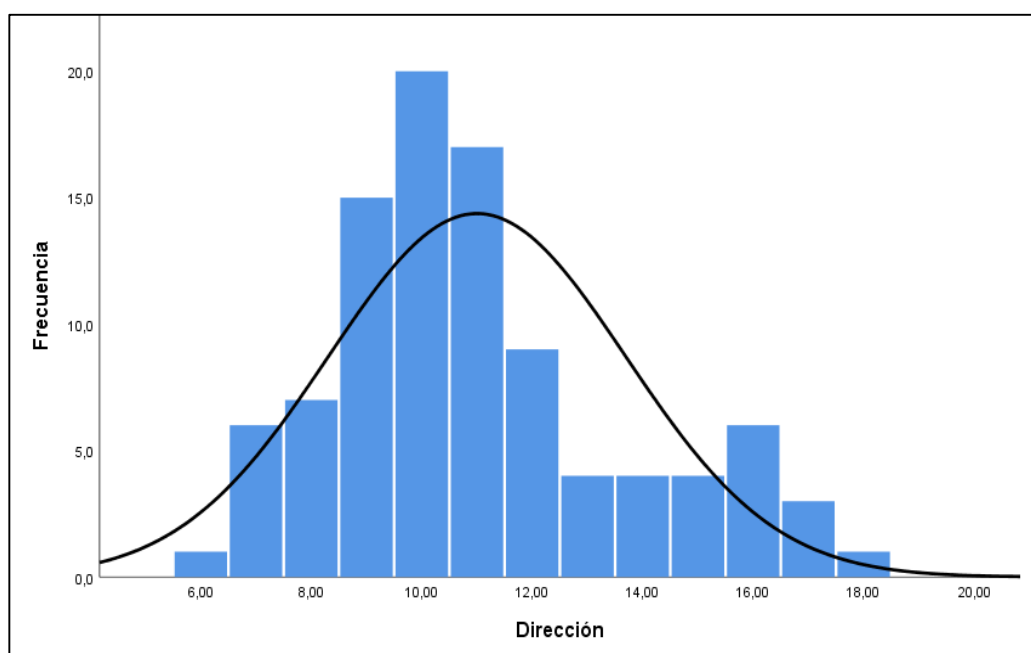
		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Organización	Media	12,9897	0,29909
	Mediana	13,0000	
	Varianza	8,677	
	Desviación estándar	2,94567	
	Mínimo	7,00	
	Máximo	20,00	
	Asimetría	0,317	0,245
	Curtosis	-0,192	0,485

**Figura 11** *Histograma de organización*

Según se observa en la Tabla 3 y Figura 11, la dimensión organización presenta una media de 12,98 y una mediana de 13. Asimismo, La desviación estándar es de 2,95 y los valores mínimo y máximo son 7 y 20 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de organización es regular.

Tabla 4*Descriptivos de la dimensión dirección*

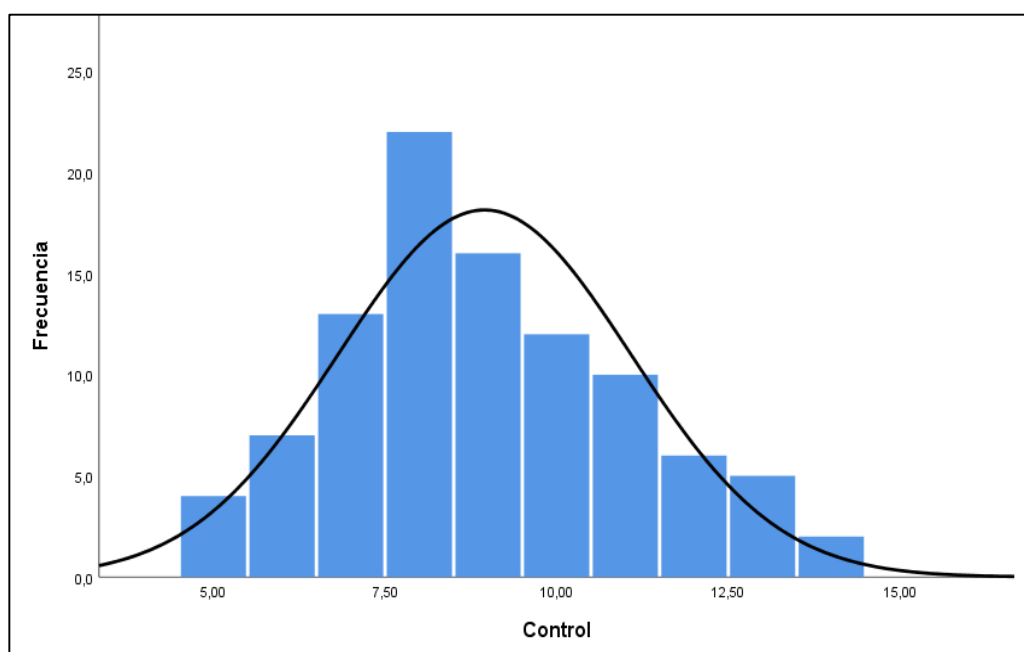
		Descriptivos	
Dirección		Estadístico	Error estándar
	Media	11,0000	0,27339
	Mediana	10,0000	
	Varianza	7,250	
	Desviación estándar	2,69258	
	Mínimo	6,00	
	Máximo	18,00	
	Asimetría	0,713	0,245
	Curtosis	-0,048	0,485

**Figura 12** *Histograma de dirección*

Según se observa en la Tabla 4 y Figura 12, la dimensión dirección presenta una media de 11 y una mediana de 10. Asimismo, La desviación estándar es de 2,69 y los valores mínimo y máximo son 6 y 18 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de dirección es regular.

Tabla 5*Descriptivos de la dimensión control*

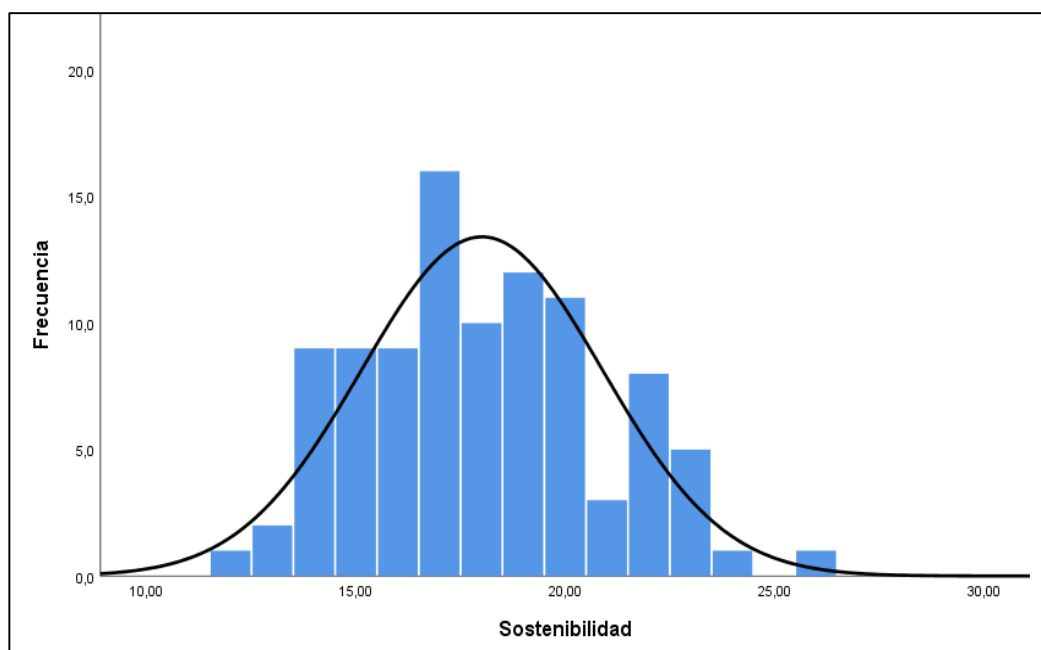
Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
Control	Media	8,9485	0,21657
	Mediana	9,0000	
	Varianza	4,549	
	Desviación estándar	2,13293	
	Mínimo	5,00	
	Máximo	14,00	
	Asimetría	0,351	0,245
	Curtosis	-0,381	0,485

**Figura 13** *Histograma de control*

Según se observa en la Tabla 5 y Figura 13, la dimensión control presenta una media de 8,95 y una mediana de 9. Asimismo, La desviación estándar es de 2,13 y los valores mínimo y máximo son 5 y 14 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de control es regular.

Tabla 6*Descriptivos de Sostenibilidad*

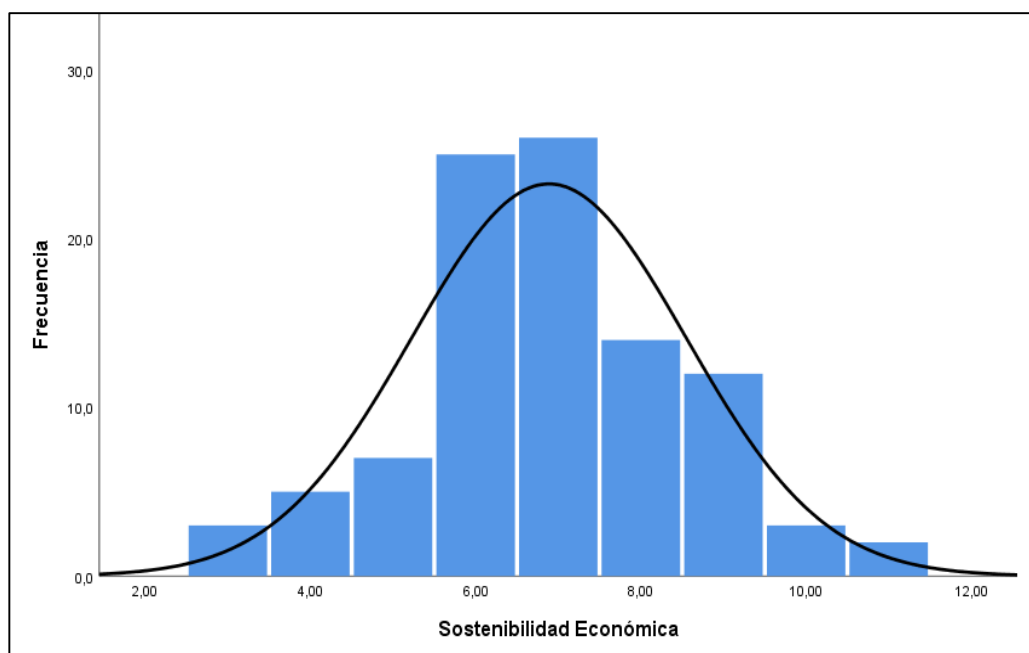
		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Sostenibilidad	Media	18,0103	0,29292
	Mediana	18,0000	
	Varianza	8,323	
	Desviación estándar	2,88493	
	Mínimo	12,00	
	Máximo	26,00	
	Asimetría	0,287	0,245
	Curtosis	-0,422	0,485

**Figura 14** *Histograma de Sostenibilidad*

Según se observa en la Tabla 6 y Figura 14, la sostenibilidad presenta una media de 18,01 y una mediana de 18. Asimismo, La desviación estándar es de 2,88 y los valores mínimo y máximo son 12 y 26 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de sostenibilidad es regular.

Tabla 7*Descriptivos de sostenibilidad económica*

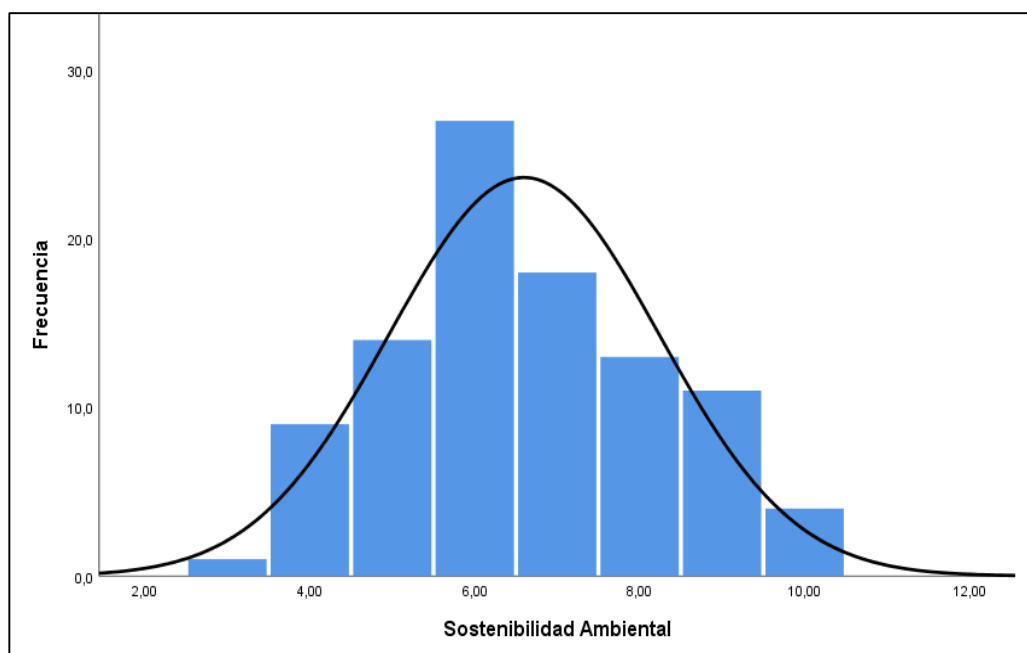
		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Sostenibilidad Económica	Media	6,8866	0,16893
	Mediana	7,0000	
	Varianza	2,768	
	Desviación estándar	1,66381	
	Mínimo	3,00	
	Máximo	11,00	
	Asimetría	0,004	0,245
	Curtosis	0,161	0,485

**Figura 15** *Histograma de sostenibilidad económica*

Según se observa en la Tabla 7 y Figura 15, la sostenibilidad económica presenta una media de 6,89 y una mediana de 7. Asimismo, La desviación estándar es de 1,66 y los valores mínimo y máximo son 3 y 11 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de sostenibilidad económica es regular.

Tabla 8*Descriptivos de sostenibilidad ambiental*

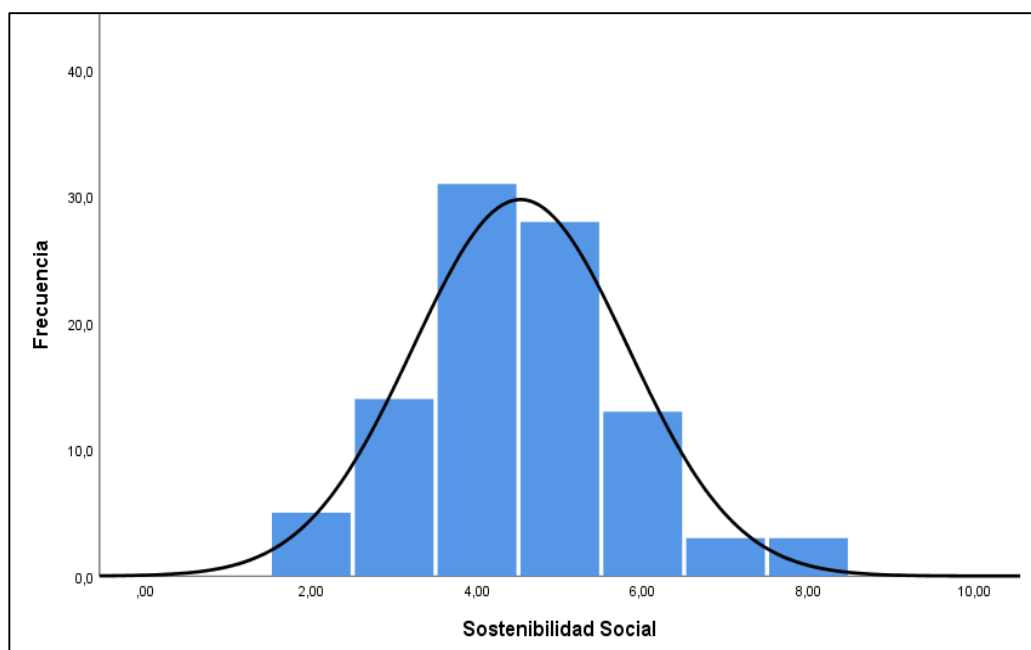
		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Sostenibilidad Ambiental	Media	6,5979	0,16623
	Mediana	6,0000	
	Varianza	2,680	
	Desviación estándar	1,63720	
	Mínimo	3,00	
	Máximo	10,00	
	Asimetría	0,193	0,245
	Curtosis	-0,588	0,485

**Figura 16** *Histograma de sostenibilidad ambiental*

Según se observa en la Tabla 8 y Figura 16, la sostenibilidad ambiental presenta una media de 6,59 y una mediana de 6. Asimismo, La desviación estándar es de 1,64 y los valores mínimo y máximo son 3 y 10 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de sostenibilidad ambiental es regular.

Tabla 9*Descriptivos de sostenibilidad social*

		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
Sostenibilidad Social	Media	4,5258	0,13197
	Mediana	4,0000	
	Varianza	1,689	
	Desviación estándar	1,29978	
	Mínimo	2,00	
	Máximo	8,00	
	Asimetría	0,393	0,245
	Curtosis	0,377	0,485

**Figura 17** *Histograma de sostenibilidad social*

Según se observa en la Tabla 9 y Figura 17, la sostenibilidad social presenta una media de 4,53 y una mediana de 4. Asimismo, La desviación estándar es de 1,30 y los valores mínimo y máximo son 2 y 8 respectivamente. En general se puede decir que el nivel de sostenibilidad social es regular.

4.4. Prueba estadística

La prueba estadística utilizada para comprobar las hipótesis es el modelo de regresión lineal. Se utilizó un nivel de confianza de 95%. Asimismo, se hicieron los siguientes procedimientos:

- Se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio.
- Se calculó el coeficiente de determinación para evaluar cuánto explica la variable independiente a la variable dependiente.
- Se realizó la prueba Anova para determinar la relación lineal entre las variables analizadas.

Se determinaron los coeficientes del modelo de regresión lineal el cual estará determinado por la siguiente fórmula:

$$\textit{Sostenibilidad} = \beta_0 + \beta_1 * \textit{Gestión Empresarial}$$

La significancia de los coeficientes en el modelo se verificará a través del p – valor, el cual de ser menor a 5%, se incluirán dichos coeficientes en el modelo que explica a la variable en estudio.

4.5. Comprobación de Hipótesis

4.5.1. Hipótesis general

H0: La gestión empresarial no influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

H1: La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Primero se verificará el supuesto de normalidad.

Tabla 10

Prueba de normalidad para la HG

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Gestión	Sostenibilidad
N		97	97
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,08	18,01
	Desv.	6,791	2,885
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,118	,111
	Positivo	,118	,111
	Negativo	-,058	-,071
Estadístico de prueba		,118	,111
Sig. asintótica(bilateral)		,002 ^c	,005 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la Tabla 10, no hay una distribución normal de las variables en análisis, por lo tanto, para verificar la hipótesis planteada se utilizará el modelo de regresión ordinal con un nivel de significancia del 5%.

Tabla 11

Información de ajuste del modelo para la HG

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32,146			
Final	8,006	24,140	1	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 12

Covarianza del modelo para la HG

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,220
Nagelkerke	,294
McFadden	,180

Función de enlace: Logit.

En las Tablas 11 y 12 se puede ver que el nivel de relación entre las variables en estudio según el pseudo $R^2 = 0,220$, lo cual significa que la variable independiente explica el 22% de la variación de la variable dependiente.

Tabla 13

Estimaciones de parámetros de la HG

		Estimación	Wald	gl	Sig.
Umbral	[SOS_categoria = 1,00]	-1,520	13,267	1	,000
Ubicación	[GE_categoria=1,00]	-2,239	19,862	1	,000
	[GE_categoria=2,00]	0 ^a	.	0	.

En la Tabla 13, se puede notar que los coeficientes del modelo de regresión lineal son significativos puesto que su p – valor es menor que el nivel de significancia.

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 11, 12 y 13, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que, la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General.

4.5.2. Hipótesis específica 1

H0: La gestión empresarial no influye en forma significativa en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

H1: La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Para verificar la hipótesis planteada se utilizará el modelo de regresión lineal con un nivel de significancia del 5%.

Primero se verificará el supuesto de normalidad.

Tabla 14*Prueba de normalidad para la HEI*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Gestión	Sostenibilidad Económica
N		97	97
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,08	6,8866
	Desv.	6,791	1,66381
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,118	,153
	Positivo	,118	,153
	Negativo	-,058	-,142
Estadístico de prueba		,118	,118
Sig. asintótica(bilateral)		,002 ^c	,002

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la Tabla 14, no hay una distribución normal de las variables en análisis, por lo tanto, para verificar la hipótesis planteada se utilizará el modelo de regresión ordinal con un nivel de significancia del 5%.

Tabla 15*Información de ajuste del modelo para la HEI*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	19,050			
Final	12,490	6,560	1	,010

Función de enlace: Logit.

Tabla 16*Covarianza del modelo para la HEI*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,065
Nagelkerke	,087
McFadden	,048

Función de enlace: Logit.

En las Tablas 15 y 16 se puede ver que el nivel de relación entre las variables en estudio según el seudo $R^2 = 0,065$, lo cual significa que la variable independiente explica el 6,50% de la variación de la variable dependiente.

Tabla 17

Estimaciones de parámetros de la HE1

		Estimación	Wald	gl	Sig.
Umbral	[SE_CAT = 1,00]	,122	,145	1	,703
	[SE_CAT = 2,00]	3,326	20,498	1	,000
Ubicación	[GE_categoria=1,00]	-1,135	6,411	1	,011
	[GE_categoria=2,00]	0 ^a	.	0	.

En la Tabla 17, se puede notar que algunos coeficientes del modelo de regresión lineal no son significativos puesto que su p – valor es mayor que el nivel de significancia.

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 15, 16 y 17, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que, la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada la Hipótesis Específica 1.

4.5.3. Hipótesis Específica 2

H0: La gestión empresarial no influye en forma significativa en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

H1: La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Primero se verificará el supuesto de normalidad.

Tabla 18

Prueba de normalidad para la HE1

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Gestión	Sostenibilidad Ambiental
N		97	97
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,08	6,5979
	Desv.	6,791	1,63720
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,118	,168
	Positivo	,118	,168
	Negativo	-,058	-,110
Estadístico de prueba		,118	,168
Sig. asintótica(bilateral)		,002	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la Tabla 18, no hay una distribución normal de las variables en análisis, por lo tanto, para verificar la hipótesis planteada se utilizará el modelo de regresión ordinal con un nivel de significancia del 5%.

Tabla 19

Información de ajuste del modelo para la HE2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	20,494			
Final	8,013	12,481	1	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 20

Covarianza del modelo para la HE2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,121
Nagelkerke	,173
McFadden	,107

Función de enlace: Logit.

En las Tablas 19 y 20 se puede ver que el nivel de relación entre las variables en estudio según el pseudo $R^2 = 0,121$, lo cual significa que la variable independiente explica el 12,10% de la variación de la variable dependiente.

Tabla 21

Estimaciones de parámetros de la HE2

		Estimación	Wald	gl	Sig.
Umbral	[SA_CAT = 1,00]	,051	,026	1	,873
Ubicación	[GE_categoria=1,00]	-1,643	11,533	1	,001
	[GE_categoria=2,00]	0 ^a	.	0	.

En la Tabla 21, se puede notar que algunos coeficientes del modelo de regresión lineal no son significativos puesto que su p – valor es mayor que el nivel de significancia.

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 19, 20 y 21, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que, la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada la Hipótesis Específica 2.

4.5.4. Hipótesis Específica 3

H0: La gestión empresarial no influye en forma significativa en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

H1: La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Para verificar la hipótesis planteada se utilizará el modelo de regresión lineal con un nivel de significancia del 5%.

Primero se verificará el supuesto de normalidad.

Tabla 22*Prueba de normalidad para la HE3*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Gestión	Sostenibilidad Social
N		97	97
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,08	4,5258
	Desv.	6,791	1,29978
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,118	,173
	Positivo	,118	,173
	Negativo	-,058	-,147
Estadístico de prueba		,118	,173
Sig. asintótica(bilateral)		,002	,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la Tabla 22, no hay una distribución normal de las variables en análisis, por lo tanto, para verificar la hipótesis planteada se utilizará el modelo de regresión ordinal con un nivel de significancia del 5%.

Tabla 23*Información de ajuste del modelo para la HE3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	17,094			
Final	13,615	3,479	1	,062

Función de enlace: Logit.

Tabla 24*Covarianza del modelo para la HE3*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,035
Nagelkerke	,051
McFadden	,031

Función de enlace: Logit.

En las Tablas 23 y 24 se puede ver que el nivel de relación entre las variables en estudio según el seudo $R^2 = 0,035$, lo cual significa que la variable independiente explica el 3,50% de la variación de la variable dependiente.

Tabla 25

Estimaciones de parámetros de la HE3

		Estimación	Wald	gl	Sig.
Umbral	[SS_CAT = 1,00]	,893	6,446	1	,011
	[SS_CAT = 2,00]	2,964	22,689	1	,000
Ubicación	[GE_categoria=1,00]	-,963	3,432	1	,064
	[GE_categoria=2,00]	0 ^a	.	0	.

En la Tabla 25, se puede notar que algunos coeficientes del modelo de regresión lineal no son significativos puesto que su p – valor es mayor que el nivel de significancia.

Por lo antes indicado, y en función de los resultados de las Tablas 23, 24 y 25, se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que, la gestión empresarial no influye en forma significativa en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada no queda verificada la Hipótesis Específica 3.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Primera:

Se verificó la primera hipótesis específica, concluyendo que la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Se aplicó el modelo de regresión ordinal obteniéndose que el R^2 de Cox y Snell = 0,065 (6,50%), lo cual significa que la variable independiente explica el 6,50% de la variación de la variable dependiente. Por lo antes considerado, se concluye que existe una influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica.

Segunda:

Se verificó la segunda hipótesis específica, concluyendo que la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Se aplicó el modelo de regresión ordinal obteniéndose que el R^2 de Cox y Snell = 0,121 (12,10%), lo cual significa que la variable independiente explica el 12,10% de la variación de la variable dependiente. Por lo antes considerado, se concluye que existe una influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad ambiental.

Tercera:

No se verificó la tercera hipótesis específica, concluyendo que la gestión empresarial no influye en forma significativa en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Se aplicó el modelo de regresión ordinal obteniéndose que el R^2 de Cox y Snell = 0,035 (3,50%), lo cual significa que la variable independiente explica el 3,50% de la variación de la variable dependiente. Por lo antes considerado, se concluye que no existe una influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad social.

Cuarta:

Se verificó la hipótesis general, concluyendo que la gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019.

Se aplicó el modelo de regresión ordinal obteniéndose que el R^2 de Cox y Snell = 0,220 (22,20%), lo cual significa que la variable independiente explica el 22,20% de la variación de la variable dependiente. Por lo antes considerado, se concluye que existe una influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas.

5.2 Sugerencias**Primera:**

Se recomienda a los microempresarios con sus contadores desarrollen la dimensión “sostenibilidad económica” a través de mejoras en su control financiero, registro contable y responsabilidad tributaria, gestión de sus operaciones de financiamiento y control de resultados de gestión. Es importante llevar un control de los resultados económicos y financieros para poder evaluar la situación empresarial. Los microempresarios a menudo no cuentan con la formación académica necesaria para realizar esta labor, razón por la cual deberían contratar los servicios de algún profesional para evaluar la sostenibilidad económica.

Segunda:

Se recomienda a los microempresarios y sus colaboradores implementen acciones de responsabilidad con el medio ambiente, lo cual podría darse mediante el reciclaje de algunos como cajas de cartón o mediante el uso de materiales biodegradables como las bolsas utilizadas para realizar sus ventas.

Tercera:

Se recomienda a los microempresarios y a su asociación que desarrollen acciones sociales para fortalecer la gestión empresarial. Es necesario implementar algunas medidas como apoyo a causas sociales que ayuden a mejorar su reputación ante la sociedad.

Cuarta:

Se recomienda a los microempresarios considerar la importancia de la gestión empresarial en la sostenibilidad de sus negocios. Es preciso que modernicen su estilo de gestión y controlen sus resultados económicos y financieros. Las Mypes en el Perú no duran mucho debido a sus malas prácticas de gestión, por ello se recomienda asesorarse con un profesional y/o capacitarse para encaminar su empresa hacia mejores resultados.

Referencias Bibliográficas

- Agustin, R. P. (2007). *La planeacion como estrategia de exito*. Noriega Editores.
- Alva, E. (2017). *La desaparición de las microempresas en el Perú*. Editorial Economía y Desarrollo.
- Andrade. (2004). *Economia*. Tercera Edición. Editorial McGraw-Hill.
- Arnold, L. H. (2013). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote*. Chimbote.
- Arruñada, B. (2010). *Formalizacion de Empresas*. Editorial Aranzadi SA.
- Asillo , N. J. (2013). *Gestión Empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna. Tacna*. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1036>.
- Thompson, A. y Strickland, A. J. (2001). *Administración Estratégica Conceptos y Casos*. 11va. Edición. Editorial Pearson Educación.
- Asillo, J. D. (2015). *Gestión Empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna. Tacna*.
- Báez, T. (2016). *Planificación tributaria, herramienta fundamental en todo negocio*. <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/403263-planificacion-tributaria-herramienta-fundamental-t>.
- Ccaccya, D. A. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Actualidad Empresarial.
- Centurion. (2014). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES de Chimbote*. Chimbote.

- Cerna, H. J. (2011). *Planteamiento de un modelo de plan de Estrategia para mejorar la Gestión Empresarial de la empresa ferretera Pardo*. Pimentel- Peru.
- Chiavenato. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la Teoria General de la Adminitracion*. Editorial Pearson Educación.
- Castillo, J. A. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017*. Lima.
- Clive. (2006). *Crecimiento Economico*. Mexico.
- Cortijo A. R. & Sánchez K. J. (2013). *El presupuesto y la mejora en la gestión empresarial de la empresa red car Perú S.A.C de la ciudad de Trujillo 2012-2013*. Trujillo.
- Cortijo Alfaro, N. R. (2013). *El presupuesto y la mejora en la gestión empresarial de la empresa red car Perú S.A.C de la ciudad de Trujillo 2012-2013*. Trujillo.
- Deming, W. E. (1982). *Ciclo de Deming (PDCA): Qué es y cómo logra la mejora continua*. Mexico.
- Dextre, J. D. (2012). *¿Control de Gestión o Gestión de Control? Contabilidad de Negocios*.
- Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestion Empresarial*. Instituto Europeo de Gestion Empresarial.

- Edgar, M. (2005). *Manual de gestión Microempresarial*. Editorial universitaria. Ecuador. El instituto de Investigación El Pacífico. (2004).
- Escobar, J. A. (2013). *Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela*. España.
- Fayol, H. (1916). *Proceso Administrativo de Fayol*.
- Fermín, I. Y. (1997). *Gerencia y Liderazgo*. Editorial UPEL – IPC.
- Flores Soria, J. (2004). *Gestión Financiera*. Lima: <http://bibliotecavirtual.idat.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=au:Flores%20Soria,%20Jaime>.
- Garzón Castrillon, M. A. (2014). Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*.
- Gitman. (1986). *La gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas*. Editorial. Harper & Row Latinoamericana.
- Gitman, J. (1986). *Fundamentos de Administración Financiera*. Distrito Federal Mexico.
- Gonzales Luquillas , j. (2014). *Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N°28015 en el distrito de la Victoria año 2013*. Lima.
- Gonzales, A. v. (1989). *Constitución de PYMES*. Lima.
- Gryna, J. y. (1993). *Filosofía de la Calidad*. Obtenido de [http://igecalidad.blogspot.com/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html#:~:text=Para%20Juran%20\(Juran%20y%20Gryna,calidad%20de%20fabricaci%C3%B3n%20o%20conformidad\)](http://igecalidad.blogspot.com/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html#:~:text=Para%20Juran%20(Juran%20y%20Gryna,calidad%20de%20fabricaci%C3%B3n%20o%20conformidad)).

- Hernandez. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Editorial McGraw Hill.
- Hernández Palma, H. G. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234%20(5).pdf.
- Hurtado. (2008). *Principios de Administración*. Editorial de Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Jack, F. (2000). *Negocios Exitosos*. Segunda Edición. Editorial McGraw Hill,.
- James, A. y. (1996). *Administración*. Primera Parte. Quinta Edición. (s-editorial).
- Jaramillo, O. K. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mypes del sector comercio rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de tumbes, 2017*. Tumbes- Peru.
- Jonathan, B. C. (2011). *Planteamiento de un modelo de plan de Estrategia para mejorar la Gestión Empresarial de la empresa ferretera Pardo*. Pimentel - Perú.
- Koonntz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (Décimocuarta Edición). Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Koontz & O'Donnell. (2004). *Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Editorial McGraw-Hill.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Revista*

Universitaria de Investigación Sapiens.
<https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>

O'Donnell & Koontz. (2004). *Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Litográfica Ingramex S.A.

Pacífico, e. i. (2014). *Dirección y gestión financiera : estrategias empresariales*. Lima: Actualidad empresarial.

Palma, H. G. (2012). *La Gestión Empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3875234.pdf>.

Pascual, A. (1988). *Clasificación de valores y desarrollo humano*. Editora R & F Nercea.

Pérez, J & Gallo, M. (2013). *Plan con Base en el modelo de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo.

Ponce, A. R. (2007). *La planeación como estrategia de éxito*. Limusa Noriega Editores.

Quevedo Coronado, F. (2008). *Derecho Mercantil*. Tercera Edición. Editorial Pearson Educacion de Mexico.

Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. Limusa Noriega Editores.

Salazar, Jennifer & Medina Víctor . (2017). *Pertinencia de Gestion Empresarial en el entorno Organizacioanl o de Emprendimiento* .

Sánchez, R. &. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*.
 Editorial Diaz de Santos.

https://books.google.com.cu/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false.

Sandhusen, R. L. (s.f.). *El Ciclo de Vida del Producto*.

<https://www.promonegocios.net/producto/ciclo-vida-producto.html#:~:text=Sandhusen%2C%20el%20ciclo%20de%20vida,cada%20etapa%20plantea%20riesgos%20y>

Santiso, L. (2001). *Conceptos generales de ganancia o pérdida*. Servicios Académicos Internacionales S.C.

Serrano, R. (2002). *La creación de valor: una aproximación*. [Documentos de Trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales;.

Silva, R. O. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V.

Stanton, Etzel y Walker. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Editorial McGraw Hill.
<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Starr, Newfrock, & Delurey . (2003). Enterprise Resilience: Managing Risk in the Networked Economy. *Strategy + Business*. <http://www.strategy-business.com/article/8375>

Stephen, H. (1992). *The Entrepreneur's Guide to Starting a Successful Business*. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill.

Stephen, R. C. (2005). *Administración*. Octava Edición. Editorial Pearson Educacion.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Ucha, F. (diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de URL: <https://www.definicionabc.com/general/funcion.php>

Van Horne, J. (1995). *Administración Financiera*. Compañía Editorial Continental SA de CV.

Weihrich Koontz, C. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores SA.

Zoilo P., Romero D. y Herrera, M. (2005). *Hacer Empresa*. Fondo Editorial Nueva Empresa.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión Empresarial	Según el economista y autor Joseph Schumpeter (1883-1950), la gestión empresarial garantiza que la oferta cubra la demanda mediante la “destrucción creativa”, o sea, con la innovación constante para aumentar la productividad y la competitividad.	Gestión administrativa tiene 5 elementos fundamentales, las cuales es importante tener en cuenta en una empresa, la cual e esta investigación se aplica los elementos principales.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Valores
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organigrama ✓ Funciones
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Gerencia
			Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Eficacia
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos ✓ Resultados
VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 2 Sostenibilidad de la Microempresa	Para el sector empresarial, el concepto de sostenibilidad: “Representa un nuevo enfoque para hacer negocios. Al desarrollar sus actividades las empresas promueven la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente, preservando la integridad del planeta para las generaciones futuras sin desprestigiar la viabilidad económica y financiera de la empresa”.	La sostenibilidad figura como como sinónimo de “gestión) ambiental”, lo que regula la identificación de los aspectos medioambientales como los principales representantes de la gestión sostenible en la empresa, de lo que se deriva la Responsabilidad social de las empresas, siendo esta una integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales interlocutores”.	Economía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Volumen de venta ✓ Rentabilidad ✓ Planificación tributaria
			Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciclo de vida del producto ✓ Calidad del producto ✓ Salud ambiental
			Social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciativas de apoyo ✓ Grado de satisfacción de los empleados.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Influencia de la Gestión Empresarial en la Sostenibilidad de la Microempresa en el Centro Comercial Tupac Amaru I, Tacna, 2019.

FORM. DE PROBLEMA	FORM. DE OBJETIVO	FORM. DE HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General: ¿Cómo influye la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, Tacna, 2019?	Objetivo general: Determinar cómo influye la gestión empresarial en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Tupac Amaru I, en la ciudad de Tacna 2019	Hipótesis general La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna, 2019	Variab le Indepe ndiente : Gestión empres arial	Planificación	- Visión - Misión - Valores
				Organización	- Organigrama - Funciones
Dirección	- Liderazgo - Gerencia				
Coordinación	- Eficiencia - Eficacia				
Control	- Objetivos - Resultados				
Problemas Específicos: ¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna?	Objetivos Específicos: Establecer la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna.	Hipótesis Especificas La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad económica de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna.			

¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna?	Establecer la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna	La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad ambiental de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna.	Variab le depend iente: Sosteni bilidad de la microe mpresa	Economía	-Volumen del negocio -Rentabilidad -Planificación tributaria
¿Cuál es la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, en la ciudad de Tacna?	Analizar la influencia de la gestión empresarial en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna.	La gestión empresarial influye en forma significativa en la sostenibilidad social de las microempresas en el Centro Comercial Túpac Amaru I, de la ciudad de Tacna.		Ambiental	-Ciclo de vida del producto -Calidad del producto -Salud ambiental
				Social	-Iniciativas de apoyo -Grado de satisfacción

Anexo 3: Cuestionario

Sr(a). Comerciante del Centro Comercial Túpac Amaru I:

Se está realizando un estudio respecto a la **INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS**, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario. Por favor, evalúe el nivel de frecuencia con el que suscitan los aspectos que se citan en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con una “X” donde corresponda para cada pregunta.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad del **Centro Comercial Túpac Amaru I**.

Aplice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre


PREGUNTAS	VALORIZACIÓN				
	1	2	3	4	5
VI: GESTIÓN EMPRESARIAL					
PLANIFICACION					
¿Su empresa realiza el proceso de planificación?					
¿Usted ha logrado cumplir los objetivos y metas que se ha trazado?					

¿El plan estratégico está considerado como instrumento de gestión dentro de su empresa?					
¿Su empresa cuenta con planes operativos?					
¿Su empresa cuenta con un plan de marketing?					
ORGANIZACIÓN					
¿Su empresa cuenta con el manual de organización y funciones?					
¿Su empresa cuenta con organigrama funcional?					
¿Su empresa fomenta la visión y misión como parte de su cultura organizacional?					
¿Se han definido adecuadamente las funciones de su personal?					
¿Están bien definidos los niveles de jerarquía en su empresa?					
¿Se da la coordinación permanente entre las áreas de trabajo de su empresa?					
DIRECCION					
¿Motiva a sus empleados periódicamente?					
¿Desarrolla un liderazgo efectivo hacia sus empleados?					
¿Ejerce influencia para cambiar actitudes y conductas del personal que labora en su empresa?					
¿Utilizan los canales de comunicación para coordinar acciones con sus empleados?					
¿Los flujos de comunicación en su empresa son ágiles?					
CONTROL					
¿Su empresa tiene fijado estándares de desempeño del personal que labora?					
¿En su entidad se realiza evaluación permanente después de la prestación del servicio?					
¿Los resultados de la evaluación los compara de acuerdo con las metas de la empresa?					
¿Con que frecuencia monitorea las actividades ejecutadas por sus trabajadores?					

VD: SOSTENIBILIDAD DE LA MICROEMPRESA					
ECONOMIA					
¿Los resultados económicos son revisados periódicamente?					
¿Lleva un control de caja para verificar los ingresos diarios?					
¿Lleva un control contable de las operaciones realizadas?					
AMBIENTAL					
¿Inculca en sus empleados el respeto por el medio ambiente?					
¿Utiliza artículos biodegradables para la venta de sus productos?					
¿Su empresa hace uso del reciclaje como medida de protección ambiental?					
SOCIAL					
¿Desarrolla iniciativas de apoyo a la comunidad?					
¿Desarrolla actividades de integración para satisfacer a sus empleados?					

Gracias.

Anexo 4: Opinión de Expertos

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI
- 1.2. Grado Académico: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.4. Cargo que desempeña: DOCENTE

- 1.5 Denominación del Instrumento:
INSTRUMENTO PARA MEDIR INFLUENCIA DE LA GESTION EMPRESARIAL DE LA SOSTENIBILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS
- 1.6. Autor del instrumento: HUAYNAPATA HUALLPA, Verónica Maribel
- 1.7 Programa de postgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					16	
SUMATORIA TOTAL		16				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

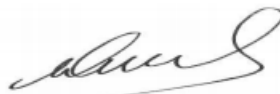
3.1. Valoración total cuantitativa: ___16___

3.2. Opinión: FAVORABLE ___X___ DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____


3.3. Observaciones: _____

_NINGUNA_____

2



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): WALTHER ARTURO BUENO MARIACA
- 1.2. Grado Académico: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.4. Cargo que desempeña: DOCENTE

- 1.5 Denominación del Instrumento:
INSTRUMENTO PARA MEDIR INFLUENCIA DE LA GESTION EMPRESARIAL DE LA SOSTENIBILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS
- 1.6. Autor del instrumento: HUAYNAPATA HUALLPA, Verónica Maribel
- 1.7 Programa de postgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					16	
SUMATORIA TOTAL		16				

		UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia	Páginas 02	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): FREDDY RONALD QUISPE YACTAYO
- 1.2. Grado Académico: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.4. Cargo que desempeña: DOCENTE

- 1.5. Denominación del Instrumento:
 INSTRUMENTO PARA MEDIR INFLUENCIA DE LA GESTION EMPRESARIAL DE LA SOSTENIBILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS
- 1.6. Autor del instrumento: HUAYNAPATA HUALLPA, Verónica Maribel
- 1.7. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					16	
SUMATORIA TOTAL		16				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: ___16___
- 3.2. Opinión: FAVORABLE ___X___ DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____
 _NINGUNA_____
- _____
- _____

2



 Firma

Anexo 5: Relación de socios del Tupac Amaru I

SOCIOS DE TUPAC AMARU I					
N°	PUESTO	NOMBRES Y APELLIDOS	RUBRO	RUC	TIEMPO
1	A-01	MARTIN MEZA CHUCUYA	ABARROTES	NO	14 AÑOS
2	A-02	ROSA SATURNINA PARI CACHI	SERV DE PELUQUERIA	NO	UN AÑO
3	A-03	JUAN ESTAÑA TOMA	ABARROTES	NO	3 AÑOS
4	A-04	HAYDEE VILLEGAS COLQUE	VENTA DE DULCES	SI	30 AÑOS
5	A-05	TOMASA TICONA MACHACA	VENTA DE PIJAMAS	SI	10 AÑOS
6	A-06	GLORIA CALLACONDO GALINDO	VENTA DE PIJAMAS	SI	10 AÑOS
7	A-07	EMILIA CRUZ DE CALLACONDO	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	12 AÑOS
8	A-08	DOLORES MAMANI DE ROQUE	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	10 AÑOS
9	A-09A	UAN JOSE VILLALOBOS NOA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	15 AÑOS
10	A-09B	ANA SILVIA VILLALOBOS NOA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	20 AÑOS
11	A-10	GLORIA VARGA RIVERA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	40 AÑOS
12	A-12	LEONIDAS URIBE CALCINA	VENTA DE ROPA PARA NIÑO	SI	15 AÑOS
13	A-13	VICTORIA MAMANI DE A.	VENTA DE ROPA PARA BEBE	SI	5 AÑOS
14	A-15	SABINA AROCUTIPA CAMA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	15 AÑOS
15	A-17	MIGUEL FLORES FLORES	VENTA DE ROPA PARA MUJER	SI	3 AÑOS
16	A-18	GLENDA NAVARRO CALIZAYA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	10 AÑOS
17	A-19	ROSARIO TITO DE VILLANUEVA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	1 AÑO
18	A-20	JUANA MACHACA MONROY	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	5 AÑOS
19	A-21	ALFONSO MAMANI MAMANI	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	20 AÑOS
20	A-23	RICHARD BLANCO CLAROS	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	2 AÑOS
21	A-24	RICHARD BLANCO CLAROS	VENTA DE PIJAMAS	SI	30 AÑOS
22	A-25	SILVER VILLALOBOS VILLA	VENTA DE PIJAMAS	SI	30 AÑOS
23	A-27	VICTORIA BLANCO CLAROS	VENTA DE ROPA DE DAMA	SI	44 AÑOS
24	B-35	JUAN VILCA HUANACUNI	VENTA DE ROPA DE DAMA	SI	11 MESES
25	B-36	ELVIRA CONTRERAS CALLO	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	30 AÑOS
26	B-38	CARMEN MAMANI CHINO	VENTA DE ROPA DE DAMA	SI	5 AÑOS
27	B-39	ISABEL SALLO LEVA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	NO	1 AÑO
28	B-40	GUILLERMO MACHACA CORA	VENTA DE ZAPATILLAS	NO	10 AÑOS
29	B-41	JORGE LEONIDAS YACO AGUILAR	VENTA DE COLCHAS	SI	20 AÑOS
30	B-42	JORGE LEONIDAS YACO AGUILAR	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	14 AÑOS
31	B-43	ELIAS NINAJA APAZA	ABARROTES	SI	20 AÑOS
32	B-44	LUCILA SANTOS QUISPE	PIÑATERIA	SI	45 AÑOS
33	B-45	LUCIANO YUPANQUI CHIPANA	VENTA DE MEDIAS POR MAYOR	SI	10 AÑOS
34	B-46	QUENTA GUTIERREZ	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	10 AÑOS
35	B-47	DE LA PAZ ALAVE TORRES	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	30 AÑOS
36	B-48	ESTEBAN TURPO ALANOCA	VENTA DE ROPA PARA NIÑO	NO	5 AÑOS
37	B-50	SANTUSA CHOQUECOTA DE CHIPANA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	2 AÑOS
38	B-51	DAVID RAMIREZ HUAMANI	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	6 AÑOS
39	B-52	FILOMENA VELA DE RIVERA	VENTADE CAMISAS	NO	35 AÑOS
40	C-54	LUIS MACHACA CHAMBI	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	10 AÑOS
41	C-56A	SIVERINA NAVARRO COAQUIRA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	40 AÑOS

SOCIOS DE TUPAC AMARU I					
N°	PUESTO	NOMBRES Y APELLIDOS	RUBRO	RUC	TIEMPO
42	C-56B	MERY TERESA RONDINEL RAMOS	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	3 AÑOS
43	C-57	ALBERTO INQUILLA COMPITE	VENTA DE CAMISAS	SI	30 AÑOS
44	C-58	DORIS MEZA VELARDE	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	NO	10 AÑOS
45	C-59	ANTONIA LIMACHI MAMANI	VENTA DE MOCHILAS	SI	1 AÑO
46	C-60	ELVIRA ANJELA ARCE FLORES	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	40 AÑOS
47	C-61	ELVIRA CONDORI COLOMA	VENTA DE ROPA DE MUJER	SI	20 AÑOS
48	C-62	JOSE CCALLO CONTRERAS	VENTA DE MEDIAS POR MAYOR	SI	10 AÑOS
49	C-63	FELIPE QUEA PINTO	VENTA DE LENCERIA	SI	30 AÑOS
50	C-64	NICOLASA QUISPE DE INCACUTIPA	VENTA DE LENCERIA	SI	10 AÑOS
51	C-65	YOLANDA ESTRADA CASTRO	VENTA DE LENCERIA	SI	4 AÑOS
52	C-66	ROSARIO GARCIA ALFEREZ	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	4 MESES
53	C-67	FORTUNATA SARMIENTO PAREDES	VENTA DE LENTES	SI	30 AÑOS
54	C-68	RAFAEL PORTILLA SILVA	VENTA ROPA DE MUJER	SI	3 MESES
55	C-69	ESMILA REYNA MAMANI TELLEZ	VENTA DE LENCERIA	SI	5 AÑOS
56	C-70	MARIA IPARRAGUIRRE RAMIREZ	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	7 AÑOS
57	C-71	MICAELA NAVARRO COAQUIRA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	10 AÑOS
58	D-75	VICENTA LOPEZ VILCA DE MUCHO	VENTA DE LENCERIA	SI	15 AÑOS
59	D-76	FELICIANA SILVA DE PORTILLA	VENTA DE SANDALIAS	SI	30 AÑOS
60	D-77	INOSENCIA TICONA CALIZAYA	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	1 AÑO Y MEDIO
61	D-78	ESMILA REYNA MAMANI TELLEZ	VENTA DE TOALLAS	SI	5 AÑOS
62	D-79	FELICIANA SILVA DE PORTILLA	VENTA DE CAMISAS	SI	4 AÑOS
63	D-80	JUANA LIMACHE DE FLORES	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	13 AÑOS
64	D-81	CATALINA MAMANI DE LAURA	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	25 AÑOS
65	D-82	ROSA HILDA FLORES ZEGARRA	VENTA DE LENCERIA	SI	2 AÑOS
66	D-83A	AURORA ZAPANA MAMANI	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	NO	15 AÑOS
67	D-83B	MAXIMO CHAMBILLA CHAMBILLA	VENTA DE ROPA PARA NIÑO	NO	15 AÑOS
68	D-83C	LEONOR LAURA AJALLA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	30 AÑOS
69	D-85	FRANCISCO POMACHAGUA DURAN	VENTA DE LENCERIA	SI	2 AÑOS
70	D-86	MARGARITA MAMANI CHAMBILLA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	30 AÑOS
71	D-87	ANGEL MAMANI CHOQUE	VENTA DE LENCERIA	NO	1 AÑO
72	D-88	JULIAN QUISPE PILCO	VENTA DE CAMISAS	SI	5 AÑOS
73	D-89	ANASTACIA SERRANO DE MAMANI	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	30 AÑOS
74	D-90	PEDRO LARA CARPIO	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	20 AÑOS
75	D-91	DAVID CIRILO MAMANI FLORES	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	10 AÑOS
76	E-100	JULIO CESAR RIVERO TACO	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	5 AÑOS
77	F-135	VICTORIANO CANAZA CONDORI	VENTA DE JUGUETES	SI	7 AÑOS
78	H-149	ALEJANDRO RAMOS CALIZAYA	ACCESORIOS	SI	4 MESES
79	H-150	GUMERCINDO ALANOCA HUANACUNI	SERV DE PELUQUERIA	SI	1 AÑO
80	H-151	FROILAN ESTRADA CARDENAS	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	1 AÑO
81	H-152	EDGAR JALANOCA PARI	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	NO	1 AÑO
82	H-153	NOLBERTO MARIACA PERCKA	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	1 AÑO Y MEDIO

SOCIOS DE TUPAC AMARU I					
N°	PUESTO	NOMBRES Y APELLIDOS	RUBRO	RUC	TIEMPO
83	H-155	JULIO VARGAS CAPIA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	2 AÑOS
84	I-156	BERNARDO VILCA CONDORI	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	4 AÑOS
85	I-157	AURELIO MAMANI CORI	VENTA DE LENCERIA	SI	29 AÑOS
86	I-158	RONALD MARQUEZADO SALAS	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	4 MESES
87	I-159	LINA MARQUEZADO SALAS	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	20 AÑOS
88	I-160	AMELIA CHAMBILLA LIMACHE	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	30 AÑOS
89	I-161	ANASTACIO CONDORI MAMANI	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	35 AÑOS
90	I-162A	MARCO GONZALES RAYGADA	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	3 MESES
91	I-162B	JORGE PARI LOPEZ	VENTA ROPA DE MUJER	SI	2 MESES
92	I-163	VICTORIANO PORTILLO MAMANI	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	NO	5 AÑOS
93	I-164	GREGORIA RETAMOSO GUTIERREZ	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	5 AÑOS
94	I-165	SEVERO TORRES POMA	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	7 AÑOS
95	I-166	VICTORIA QUISPE OSORIO	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	SI	20 AÑOS
96	I-169	MARCIAL VICTOR TESILLO APAZA	VENTA ROPA DE MUJER	SI	30 AÑOS
97	J-171	MOISES ANGEL CHURA MAMANI	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	8 AÑOS
98	J-172	ANASTACIO ACHO CAÑARI	VENTA DE ROPA PARA BEBÉS	NO	1 AÑO
99	J-173	ANACLETO LAURA MAMANI	VENTAD E PIJAMAS	SI	20 AÑOS
100	J-174A	MARCIA ISABEL OCHOA VIZCARRA	VENTA DE LENCERIA	SI	35 AÑOS
101	J-174B	JUANA BERTA OCHOA VIZCARRA	VENTA DE LENCERIA	SI	20 AÑOS
102	J-176	NATALIA ORELLANA VDA DE ANCO	VENTA ROPA DE MUJER	SI	20 AÑOS
103	J-177	JUAN LUIS QUISPE PILCO	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS	SI	15 AÑOS
104	J-178	JUAN VENACIO GUTIERREZ	VENTA DE ROPA PARA HOM & MUJ	SI	30 AÑOS
105	J-179	FELIPE QUEA PINTO	VENTA DE ROPA PARA HOMBRE	SI	10 AÑOS

Anexo 6: Solicitud de autorización para aplicar encuestas**“Año de la Universalización de la Salud”**

01 de marzo de 2020

Solicito: Permiso para hacer encuestas.**Sra Presidenta del Centro Comercial Tupac Amaru I**

Yo Verónica Maribel Huaynapata Huallpa Egresada de la maestría de Administración y Dirección de Empresas, del Postgrado de la universidad Privada de Tacna, solicito permiso para realizar encuesta a los comerciantes del centro comercial Tupac Amaru I,

Mi tema de investigación es “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SOSTENIBILIDAD DE LA MICROEMPRESA EN EL CENTRO COMERCIAL TUPAC AMARÚ I, TACNA, 2019”. En este sentido, estoy realizando encuestas para la recopilación de datos entre los comerciantes.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas entre los comerciantes.

La información proporcionada por sus socios y personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Agradeciéndole,

Atentamente,



Verónica Huaynapata Huallpa
DNI: 71910731



ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES
DEL CENTRO COMERCIAL TUPAC
AMARU I
LINAY MARIBEZADO SALAS
DIRECCIÓN

Anexo 7: Autorización para aplicar encuestas


05 de marzo del 2020

Presidenta del Centro Comercial Tupac Amaru I**asunto: Respuesta de encuesta de tesis**

YO LINA K. MARQUEZADO SALAS.....con identificado con DNI: 40284047..... Presidenta del centro comercial Tupac Amaru I. con respecto a la solicitud presentada por la Srta. Verónica Maribel Huaynapata Huallpa, Egresada de la maestría de Administración y Dirección de Empresas, del Postgrado de la universidad Privada de Tacna, permiso para realizar encuesta a los comerciantes del centro comercial Tupac Amaru I.

La información que brindaran los socios y personal en general, deberá mantenerse confidencial y solo se utilizará únicamente con fines académicos para dicha tesis.

Atentamente,



.....
Presidenta del Centro Comercial
TUPAC AMARU I
LINA K. MARQUEZADO SALAS