

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION EMPRESARIAL

**GESTION EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESARROLLO ECONOMICO DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO IMPRENTAS
EN LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2013.**

TESIS

PRESENTADA POR:

C.P.C.C. JUAN DONATO NESTOR ASILLO

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GESTION EMPRESARIAL**

TACNA – PERÚ

2 015

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTION EMPRESARIAL

**“GESTION EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO
ECONOMICO DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
IMPRESIONES EN LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2013”**

Tesis sustentada y aprobada el 27 de Noviembre del 2014; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	: Dr. LUCIO WALTER VALDERRAMA PEREZ
SECRETARIO	: Dr. SANTOS LUCIO GUANILO GOMEZ
MIEMBRO	: Mgr. NICOLAS FIDEL CALDERON URRIOLA
ASESOR	: Mgr. ELIZABETH LUISA MEDINA SOTO

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y por ser la Luz que guía mi camino .

A mis hijas, Maricelo y Dayanna, por el tiempo que esta tesis no nos ha permitido disfrutar juntos y que ahora, espero y deseo compensar con creces.

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre conmigo.

*A mis queridos padres, mi eterno
agradecimiento Por sus enseñanzas
ejemplares de Amor, Trabajo,
Honestidad, Perseverancia, Tolerancia,
Comprensión, y Unión Familiar,
Indispensable para culminar mis
estudios de Post Grado.*

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACION DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	7
1.4.1. Objetivo General	7

2.2.3.3	Importancia de la MYPE	27
2.2.3.4	MYPES y la globalización	28
2.2.3.5	Tipología de las MYPES	29
2.2.3.6	Interrelación de las normas de las MYPES	30
2.2.3.7	Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad	32
2.2.3.8	Oferta de servicios de capacitación y asistencia Técnica	33
2.2.3.9	Causas de la baja productividad en las MYPES	37
2.2.3.10	Modelos de referencia y los 12 factores clave Del éxito empresarial	37
2.2.3.11	Objeto de la Ley Nro. 30056	50
2.3	MARCO CONCEPTUAL	55
CAPÍTULO III		
MARCO METODOLÓGICO		
3.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	58
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	58
3.3.	TIPO DE ESTUDIO	58
3.4.	POBLACION Y MUESTRA	59
3.4.1.	Población	59

3.4.2. Muestra	59
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.5.1 Técnicas de recolección de Datos	60
3.5.2 Instrumentos de recolección de datos	60
3.6. PROCESAMIENTO, PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS	61
3.6.1. Procesamiento de datos	61
3.6.2. Análisis e interpretación de los datos	61
 CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
4.1 PRESENTACIÓN	62
4.2. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	62
4.2.1 Confiabilidad del instrumento	63
4.2.2 Validez	65
4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	68
4.3.1 Resultados de Gestión Empresarial	68
4.3.2 Resultado del Nivel de Desarrollo Económico	102

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1	DISCUSION DE RESULTADOS	110
5.1.1	Pruebas de Normalidad	112
5.2	CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS	113
5.2.1	Contrastación de la primera hipótesis general	113
5.2.2	Contrastación de la primera hipótesis específica	115
5.2.3	Contrastación de la segunda hipótesis específica	117
5.2.4	Contrastación de la tercera hipótesis específica	119

	CONCLUSIONES	121
--	---------------------	-----

	RECOMENDACIONES	122
--	------------------------	-----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123
--	-----------------------------------	-----

	ANEXOS	128
--	---------------	-----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Cómo considera usted la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización?	68
Tabla 2	¿Cómo considera usted la gestión de innovación en los departamentos de la organización?	70
Tabla 3	¿Cómo considera usted la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización?	72
Tabla 4	¿Cómo considera usted el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial?	74
Tabla 5	¿La gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa?	76
Tabla 6	¿Cómo considera usted las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización?.	78
Tabla 7	¿Cómo considera usted los objetivos de la organización?	80
Tabla 8	¿Cómo considera usted los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización?	82
Tabla 9	¿Cómo considera usted los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas?	84
Tabla 10	¿Cómo considera usted la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad?	86

Tabla 11	¿Cómo considera la determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa)?.	88
Tabla 12	¿Cómo considera la consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa)?.	90
Tabla 13	¿Cómo considera la utilización de los recursos financieros?.	92
Tabla 14	¿Cómo considera el control de los recursos financieros?	94
Tabla 15	¿Cómo considera el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones?	96
Tabla 16	¿Cómo considera usted la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad?	98
Tabla 17	¿La gestión financiera permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad?	100
Tabla 18	¿Cómo considera usted el incremento del índice de rentabilidad?	102
Tabla 19	¿Cómo considera usted el incremento del índice de liquidez	104

Tabla 20	¿Cómo considera usted el incremento del índice de capital de trabajo?	106
Tabla 21	¿Cómo considera usted el incremento del índice de inversiones?	108

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Cómo considera usted la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización?	68
Figura 2	¿Cómo considera usted la gestión de innovación en los departamentos de la organización?	70
Figura 3	¿Cómo considera usted la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización?	72
Figura 4	¿Cómo considera usted el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial?	74
Figura 5	¿La gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa?	76
Figura 6	¿Cómo considera usted las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización?.	78
Figura 7	¿Cómo considera usted los objetivos de la organización?	80
Figura 8	¿Cómo considera usted los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización?.	82
Figura 9	¿Cómo considera usted los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas?	84
Figura 10	¿Cómo considera usted la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad?	86

Figura 11	¿Cómo considera la determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa)?.	88
Figura 12	¿Cómo considera la consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa)?.	90
Figura 13	¿Cómo considera la utilización de los recursos financiero?.	92
Figura 14	¿Cómo considera el control de los recursos financieros?	94
Figura 15	¿Cómo considera el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones?	96
Figura 16	¿Cómo considera usted la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad?	98
Figura 17	¿La gestión financiera permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad?.	100
Figura 18	¿Cómo considera usted el incremento del índice de rentabilidad?	102

Figura 19 ¿Cómo considera usted el incremento del índice de 104
liquidez

Figura 20 ¿Cómo considera usted el incremento del índice de 106
capital de trabajo?

Figura 21 ¿Cómo considera usted el incremento del índice de 108
inversiones?

RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación es el estudio de la relación que existe entre la gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las MYPES del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013, según la percepción de los usuarios directos, es decir, los administradores de las imprentas de la Región Tacna, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ($r=90\%$).

Se trabajó con toda la población. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las MYPES del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013 ($p=0.00 < 0.001$).

El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores universitarios y no universitario continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para la mejora de pronunciamientos más objetivos y consistentes.

ABSTRACT

The object of study of this research is the study of the relationship between corporate governance and its influence on the economic development of MSEs in the services sector, Sector printers in the city of Tacna, year 2013, according to the perception of direct users, ie the administrators of the printing of the Tacna Region, for this purpose a survey was conducted using an instrument validated questionnaire in science whose adaptation reached acceptable reliability ($r = 90 \%$). We worked with the entire population.

The results show a clear significant association between corporate governance and its influence on the economic development of MSEs in the services sector , Sector printers in the city of Tacna , year 2013 ($p = 0.00 < 0.001$) .

The study will serve as a basis for other university and non-university researchers continue to deepen the subject, as the basis of proposals to improve more objective and consistent rulings.

INTRODUCCIÓN

Las microempresas, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) son agentes económicos clave, ya que buena parte de la población y de la economía dependen de su actividad y desempeño. En los países de la Unión Europea y de América Latina y el Caribe las pymes representan aproximadamente el 99% del total de empresas, generan una gran parte del empleo (67%) y actúan en una amplia variedad de ámbitos de la producción y de los servicios. En general, el hecho de que las pymes tengan un mayor peso en el empleo que en la producción indica que sus niveles de productividad son inferiores a los de las grandes empresas. Por otra parte, su limitada participación en las exportaciones habla de una clara orientación al mercado interno

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013. Por tal motivo, el presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos. El primer capítulo puntualiza el planteamiento del

problema, dentro del marco de la coherencia y relación de variables y subvariables.

El segundo capítulo cubre un tema, sin lugar a dudas relevante, es el referido al Marco Teórico, teniendo en cuenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos, teniendo presente las variables de estudio.

El tercer capítulo trata sobre el marco metodológico, como: el tipo, diseño de la investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para recolección de datos y el procesamiento y análisis de los datos.

En el cuarto capítulo refiere a los resultados del estudio, a través de la estadística descriptiva y, el quinto capítulo, presente la discusión de resultados. Y finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, en el Perú se observa las dificultades a las que deben hacer frente las micro y pequeñas empresas para sobrevivir en un mercado globalizado, competitivo y en evolución permanente, así como el gran esfuerzo que supone ubicarse en el mercado, por lo general, se da una situación crítica, cuya gestión es clave para el futuro de la empresa: la necesidad de enfocar su desarrollo empresarial con el fin de crecer y consolidarse. Una política de gestión errática y una falta de planificación y visión global pueden ser claves a la hora de afrontar una etapa de crecimiento.

En las MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas 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 gestión empresarial, y más aún no logra incrementar en gran medida los resultados de la empresa. Con

respecto a la gestión del talento humano, en lo referido a las políticas de recursos humanos no se encuentran coherentemente alineados con los objetivos de la organización, y no se elabora consistentemente los instrumentos, administrativos, reglamentos de la organización; en cuanto a los procesos y procedimientos no son tan claros, por todo ello no se logra optimizar la productividad. Con relación a la gestión financiera, no se determina las necesidades de recursos financieros, así como la utilización y el control de los recursos financieros no es tan adecuado, por lo que no permite a la empresa disponer del capital de trabajo y bienes de capital, lo que conlleva a que no tenga un buen desarrollo económico.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013?

- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de innovación y el nivel desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013?

- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión financiera y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio se justifica, ya que permitirá encontrar los factores que impiden el buen desarrollo económico de las MYPES en relación con la Gestión Empresarial. Además, se brindará recomendaciones, para la mejora de la Gestión Empresarial del Sector Comercial en Tacna. Asimismo, con el presente trabajo de investigación, se busca determinar la importancia que ejerce el Desarrollo Económico de las MYPES frente al alto grado de porcentaje de irregularidades o actos erróneos por parte de los Empresarios.

Además, contribuirá a analizar los conocimientos sobre el desarrollo económico orientado a la evaluación de la gestión de innovación, gestión de recursos humanos y gestión financiera, debido a que esto incide en la rentabilidad, competitividad, eficiencia y eficacia en el manejo de las Medianas y Pequeñas Empresas. Adicionalmente, merece indicar que el presente estudio contribuirá a proponer un modelo de gestión empresarial estratégico con la finalidad de mejorar la rentabilidad en las Medianas y Pequeñas Empresas del Sector Comercial en la ciudad de Tacna.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y el nivel de desarrollo económico de las MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.
- b) Determinar la relación que existe entre la gestión de innovación y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.
- c) Determinar la relación que existe entre la gestión financiera y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

1.5 LAS HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

- b) Existe una relación significativa entre la gestión de innovación y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

- c) Existe una relación significativa entre la gestión financiera y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

1.6 VARIABLES E INDICADORES

1.6.1 Definición de variables

- Gestión Empresarial

La gestión empresarial involucra la gestión del talento humano, gestión de innovación y la gestión financiera que se realiza en una organización.

- Desarrollo Económico

Es el proceso de crecimiento del ingreso o del producto total y per cápita acompañado de cambio en la estructura social y económica de un país, tales como importancia creciente de la producción industrial junto a la pérdida de significación de la producción agrícola y minera, migración de la población desde el campo a la ciudad, diversificación de importaciones y exportaciones, etc.

1.6.2 Operacionalización de Variables

Variable	Tipo de Variable según su función	Definición Operacional	Naturaleza de la Variable	Indicadores
Gestión empresarial	Independiente	La Gestión Empresarial involucra la gestión de Innovación, de Recursos Humanos y la gestión financiera del Sector Servicios, Rubro Imprentas en la ciudad de Tacna.	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Innovación - Gestión del talento humano - Gestión Financiera
Nivel desarrollo económico	Dependiente	Es un enfoque sistemático, integrado y planeado para elevar la eficiencia y efectividad de la empresa. Su diseño persigue la solución de problemas que merman la eficiencia operativa en todos los niveles.	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de desarrollo económico alto - Nivel de desarrollo económico regular - Nivel de desarrollo económico bajo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el trabajo de investigación denominado: "Gestión financiera estratégica para la competitividad de las MYPES del sector comercio", Mendoza (2005), concluye en lo siguiente:

La solución para que las empresas del sector comercio obtengan eficiencia, eficacia, economía; productividad, mejoramiento continuo y competitividad en los sub-sectores en los cuales llevan a cabo sus actividades empresariales, es la Gestión efectiva de las inversiones y el financiamiento.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión Empresarial

2.2.1.1 Definición

Según la Real Academia de la Lengua Española, se ha traducido el verbo “gestionar” a diferencia del de “administrar”, como la tarea de *“hacer diligencias para conseguir una cosa”*. Si bien administrar supone todo un proceso guiado por la idea central de una reflexión precisa a la acción de administrar, donde se involucran teorías y técnicas muy específicas de esta disciplina, gestionar se traduce solamente en la realización de tareas, generalmente heterodoxas dirigidas al logro de ciertos efectos u objetivos de interés y de posible impacto social. (Journal of Technology Management & Innovation, 2006)

La Gestión tiene *“...una orientación más agresiva, orientada a la acción y a la solución creativa de los problemas de la administración dentro de un contexto de innovación”* (Ospina Bosi, 1993, pág. 35).

Entonces podemos decir que la Gestión Empresarial, conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa, 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.

Son ciencias administrativas o ciencias económicas y financieras, la contabilidad, las finanzas corporativas y la mercadotecnia, la administración, la dirección estratégica etc.

En pocas palabras se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones.

2.2.1.2 Elementos de la Gestión Empresarial

- Gestión de Innovación

Van der Kooy citado por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (2006) estudió setenta y seis definiciones y llegó a la conclusión de que los aspectos resaltados por cada autor cambian con el transcurso del tiempo.

La innovación es el proceso de transformación e invención en algo que es comercialmente útil y valioso”. (Miller & Morris, 1999).

El objetivo no es la innovación por la innovación sino lograr la efectividad consistente de las organizaciones hacia sus diferentes grupos de interés, la aceleración del cambio y la administración de la innovación continua y discontinua como medio para lograr la competitividad.” (Miller & Morris, 1999).

Con la innovación continua se llega la especialización y con la discontinua se satisface nuevas necesidades de los consumidores a partir del desarrollo de un esquema de capacidades. “Esto sucede porque nuevas combinaciones o inclusión de conocimiento, herramientas, tecnología y procesos cambia el carácter fundamenta de las necesidades del cliente al cambiar las fronteras de lo que es posible. De hecho, el conocimiento nuevo continuamente crea nuevas realidades.

(Miller & Morris, 1999). Asimismo, la innovación no depende necesariamente de la tecnología, de hecho al considerar el proceso innovador, se puede concebir innovaciones económicas, sociales, tecnológicas, organizativas, estratégicas, etc. que se originan y

desarrollan en muy distintos departamentos de una empresa. Así como también, la innovación es un proceso que incluye la técnica, el diseño, la fabricación y las actividades comerciales y de gestión implicadas en la venta de un nuevo producto o el uso de un nuevo proceso de fabricación o equipamiento". (Rothwell, 1994). Adicionalmente, se puede indicar que la gestión de innovación es un proceso de decisión contra inductivo, un proceso de decisión que decide diferente a lo que era de esperar y así, cambia las expectativas". Es necesario referir que para ser exitoso en Gestión de Innovación se deberá crear un conocimiento singular que nadie más lo tiene y se constituye en una ventaja competitiva duradera. (Journal of Technology Management & Innovation, 2006). Cabe resaltar que la gestión de innovación exitosa comienza cuando una solución inventiva resuelve un problema de mercado en el contexto de estrategia de una empresa. La solución deberá ser inventiva ya que, de otra forma, los competidores la copiarán fácil y rápidamente y se perderá la ventaja competitiva. El problema de mercado deberá ser importante, para que el consumidor esté dispuesto a pagar el precio necesario para desarrollar los costos de desarrollo del producto y, finalmente, deberá estar en el marco estratégico de la unidad de negocio porque de lo contrario, carecerá de la tecnología necesaria, de los canales de mercadeo o de las habilidades de venta. (Journal of Technology Management & Innovation, 2006).

- **Gestión del talento humano**

Es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos. Asimismo, con respecto al talento humano, no sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades. Por otro lado, al hablar de Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; la pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humanos estas vías de solución no son posibles de adoptar. Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos. Es tal la importancia que hoy se le otorga al Talento Humano y se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Gestionando el talento humano, una organización eficiente ayuda a crear

una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo, salud entre otros. *Chiavenato se refiere a la gestión del talento humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas”, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”* (Chiavenato, 2002).

- Objetivos en la Gestión del talento humano

Los objetivos que se persiguen a través de la gestión de recursos humanos, se concretan en:

a. Integración

En este objetivo se distinguen cuatro aspectos:

- **Estratégico:**

Una eficaz utilización de las personas, que es el recurso más variable, difícil de comprender y controlar de todos los recursos utilizados en la gestión, dará a la organización una importante ventaja, razón por la que debe considerarse dentro de la estrategia general.

- **Políticas de recursos humanos:**

Deben ser coherentes no sólo entre ellas sino con las de las otras áreas.

- **Responsabilidad compartida:**

Los jefes de los diferentes niveles de la estructura deben reconocer la importancia de los recursos humanos, y por lo tanto, aceptar su responsabilidad en la gestión de éstos.

b. Compromiso

Este objetivo intenta que las personas, voluntariamente, sin presión y sólo con un liderazgo efectivo, realicen sus actividades con entusiasmo, haciendo suyas los objetivos de su organización.

c. Adaptabilidad

Este objetivo se refiere a la capacidad de respuesta anticipada a los cambios que se ejerzan sobre todos los niveles de la estructura. La capacitación y desarrollo del personal deben ser los garantes en este aspecto.

d. Calidad

Se refiere a la calidad de la jefatura de recursos humanos y de sus políticas. A través de éstas, obtener los rendimientos esperados para entregar una imagen de calidad en materia de gestión, de acuerdo a las funciones entregadas a los responsables del recurso humano.

- Gestión Financiera

El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas.

Actualmente el proceso de transformación trae consigo los avances tecnológicos, la automatización de los procesos, el desarrollo económico, el crecimiento de muchas empresas, dificulta la permanencia y el progreso de los negocios de su entorno. Las exigencias implícitas en estos cambios hacen indispensable que las unidades empresariales estén preparadas para gestionar sus recursos financieros de manera adecuada; de forma tal, que se tomen decisiones financieras racionales acordes con los objetivos de la empresa. (Nava Rosillón, 2009)

Hernández Cabrera (2005), define el análisis financiero como una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos.

La función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa).
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad).

- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa).
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Entonces decimos que la gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material. Los procedimientos de gestión para llevarlo a cabo, son los pagos por “caja fija”, los pagos “a justificar”, la “contratación administrativa” y excepcionalmente la contratación privada.

2.2.2 Desarrollo Económico

2.2.2.1 Definición

Es el proceso de crecimiento del ingreso o del producto total y per cápita acompañado de cambio en la estructura social y económica de un país, tales como importancia creciente de la producción industrial junto a la

pérdida de significación de la producción agrícola y minera, migración de la población desde el campo a la ciudad, diversificación de importaciones y exportaciones, etc.

El concepto de desarrollo como riqueza surge originalmente dentro del marco de la filosofía individualista y liberal del Derecho y del Estado, que tuvo mucha difusión durante el siglo XVIII: la idea de riqueza se refiere, en efecto, a una situación potencial óptima que podría llegar a alcanzarse, o a la que se tendería como límite, si la sociedad se organizara de acuerdo con un orden individualista "natural", de manera tal que nada obstaculizara un aprovechamiento óptimo de los recursos de que dispone. (García de la Sienra , 1990).

El desarrollo de la MYPES y del sector informal urbano en el Perú ha sido una fenómeno característicos de las últimas dos décadas debido al acelerado proceso de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades la aparición de autoempleo y de una gran cantidad de unidades económicas de pequeña escala frente a las limitadas fuentes de empleo para el conjunto de integrantes de la PEA (Población Económicamente Activa).(Arbulú, 2006)

Se define el desarrollo empresarial como un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa.

2.2.3 Las MYPES

2.2.3.1 Definición

Las MYPES es la unidad económica constituida 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 (...)” debiendo contar con las siguientes características:

a) Microempresa

- Número total de Trabajadores entre uno (1) y diez (10)
- Niveles de ventas anuales que no superen a 150 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

b) Pequeña Empresa

- Número total de Trabajadores hasta un máximo de cien (100).
- Niveles de ventas anuales entre 1700 UIT.

El concepto de sector informal definido como un conjunto de unidades productivas de pequeño tamaño, con poco limitado acceso a capital, tecnología, poca división de trabajo y generalmente operando en los márgenes del sistema legal institucional vigente. También comprende el autoempleo, las micro y pequeñas empresas y el trabajo doméstico. (Arbulú, 2006, pág. 1).

Se define a la Micro y Pequeña Empresa como la unidad económica constituida 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. (SUNAT)

Las MYPES son organizaciones sociales que buscan cumplir una misión especial en un mercado, ya que forman parte fundamental de un ambiente económico y social de un país, impactando directamente en su

desarrollo, por lo que el acceso a la modernización es preponderante para sobrevivir a la competencia.

2.2.3.2 Entorno y Formalización, Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

En Setiembre de 1998 se llevó a cabo el primer Foro Internacional de Sociedades de Caución Mutua y Sistemas de Garantías para las MYPE, en la ciudad de Burgos, España. Participaron países como España, Portugal, Brasil, Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Colombia, Venezuela, México y República Dominicana.

En este evento se trataron temas relacionados a la convivencia de crear y/o profundizar una corriente de opinión sobre ¿Qué se entiende por MYPE?. Se llegó al consenso de que se trata de una abreviatura que tiene una aplicación indistinta de acuerdo con la utilización que cada Estado adopte o aquel que los interlocutores tengan a bien en considerar. Por ejemplo: en Europa se utiliza las siglas "MYPE" para identificar a las Micro y Pequeñas Empresas; en los otros países, se utilizaría la abreviatura que resulta más aplicable a sus realidades. (Manual: Estudio de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, 2013).

2.2.3.3 Importancia de las MYPE

Las MYPES son un tema clave para el desarrollo del país, ya que su participación en la economía representa el 98% de las empresas en el país, pero existe la problemática que gran parte de las MYPES, operan en el lado de la informalidad, aún existen trabas burocráticas que dificultan la formalidad de una empresa y un costo elevado que debe asumir el emprendedor al momento de iniciar su negocio empresarial. (Actualidad Empresarial, 2013).

Informalidad

En su gran mayoría las MYPES en el Perú son informales. Las actividades de estas personas y empresas no están reconocidas por la ley, si bien estas personas operan dentro del ámbito de la ley, esta no se aplica o no se cumple, o no fomenta su cumplimiento por ser inadecuada, engorrosa o imponen costos excesivos. Tomando este concepto podemos afirmar que ser informal es crear un negocio, que es un fin lícito, pero para hacerlo realidad no cumplen con los requisitos formales establecidos. (Actualidad Empresarial, 2013).

Las MYPES surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado, ni tampoco por las grandes nacionales ni las inversiones de las grandes empresas internacionales, que es la generación de puestos de trabajo y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente de ingresos y para ello recurren a diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios y pequeñas empresas con el fin de auto emplearse y emplear a sus familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo.

El Estado promueve la creación de riqueza, la libertad de trabajo y de empresa, pero aún la legislación insuficiente, la formalización de las Micro y Pequeñas empresas es un tema que debe ser abordado tanto por el Gobierno Central, Regional y Local, como las entidades privadas, el sistema financiero, grandes empresas y Colegios Profesionales, para su promoción y desarrollo, ya que las MYPES en la actualidad forman parte de la economía del país. (Manual de las Micro, Medianas y Pequeñas Empresas- USMP, 2013).

2.2.3.4 MYPES y la globalización

El Perú vive un momento muy expectante en su historia, se le considera una de las economías más emergentes. Innegables avances en tecnología y el proceso de globalización han abierto nuevos mercados y creado nuevos desafíos para las empresas peruanas.

El Perú es una economía abierta, las demandas del mercado interno y externo existen ¿qué tipo de empresa va a preparar en forma permanente la oferta? Sólo las grandes, las medianas y pequeñas o microempresas, quienes están mejor preparadas.

La apertura comercial propugnada en los últimos años, en el mercado mundial y en los mercados locales, han permitido ampliar los mercados e incrementar sosteniblemente las exportaciones, y ser uno de los pilares de su crecimiento económico. (Manual: Estudio de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, 2013).

Esta apertura obliga a que las MYPES cuenten con productos competitivos en calidad y costos, se consoliden, permanezcan en el mercado y produzcan con eficiencia y productividad, utilizando nuevas

herramientas de gestión empresarial (calidad total, reingeniería, BSC-, mejoramiento continuo, tercerización, justo a tiempo, Empowerment, etc.).

2.2.3.5 Tipología de las MYPES

MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar recursos para mantener su capital original o invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor capacidad de generación de empleo remunerado. Los emprendedores de estas MYPES han comprendido que el segmento del mercado seleccionado es rentable y que lo que corresponde es mejorar en procesos productivos, en calidad, en financiamiento, etc.

MYPES de subsistencias, son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidad en detrimento de su capital dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria o muy simple y de poco valor agregado. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital” pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado y de calidad. No utilizan planes, estrategias, presupuestos y la información financiera, en el caso de contar es de cumplimiento utilizan mecanismos tradicionales de financiamiento.

Nuevos emprendimientos, se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir, como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional peruano enfatiza el hecho que los emprendimientos apunten a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable, ya sea para iniciar un negocio, como para mejorar y hacer más competitivas las empresas. (Manual de las Micro, Medianas y Pequeñas Empresas- USMP, 2013).

2.2.3.6 Interrelación de las normas de las MYPES

Las micro, pequeñas y medianas empresas, están comprendidas dentro del ámbito de las normas legales siguientes:

- A las medianas empresas le comprende las normas generales de todas las empresas como la Ley General de Sociedad, los tributos en general, etc.
- A las micro y pequeñas empresas le comprenden entre otras normas y sus modificatorias las siguientes: La Ley 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, publicada el 3 de julio de 2003, ésta ley es modificada por las leyes 28851 y 29034. Siempre con el

propósito de incentivar a la formalización de las micro y pequeñas empresas se expide el Decreto Legislativo N° 1086 Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente del 10 de julio de 2008, como ésta última norma modifica las anteriores fue necesario que se expidiera una norma que permitiera el cumplimiento de las disposiciones aprobadas. Con este propósito se expido el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al Empleo Decente y con Decreto Supremo N° 008-2008-TR, se aprueba el Reglamento del TUO de la Ley, esto es el Decreto Legislativo 1086. Esta Ley considera que las micro y pequeñas empresas, tienen un régimen especial en el tributario, en el laboral e inclusive se puede señalar que estas empresas pueden acogerse a la Ley General de Sociedades, a la Ley de Empresa de Individual de Responsabilidad o actuar como persona natural (es el caso de la micro empresa).

- Es fundamental tener muy en cuenta el conjunto de normas legales, administrativas y tributarias que se han aprobado o se vienen aprobando para la micro y pequeña empresa, con el propósito de avanzar en el

proceso de formalización. (Manual de las Micro, Medianas y Pequeñas Empresas- USMP, 2013).

2.2.3.7 Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

El Estado fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la formación de mercados de servicios financieros y no financieros, de calidad, descentralizado y pertinente a las necesidades y potencialidades de las MYPES.

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las MYPES y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.

- Los mecanismos que faciliten y promuevan el acceso a los mercados, y a la información y estadística referidas a la MYPE.
- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la MYPE innovadora. (Manual de las Micro, Medianas y Pequeñas Empresas- USMP, 2013).

2.2.3.8 Oferta de servicios de capacitación y asistencia técnica

El Estado promueve, a través de la CODEMYPE y de sus Programas y Proyectos, la oferta y demanda de servicios y acciones de capacitación y asistencia técnica en las materias de prioridad establecidas en el Plan y Programas Estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las MYPE, así como los mecanismos para atenderlos.

Los programas de capacitación y de asistencia técnica están orientados prioritariamente a:

- La creación de empresas
- La organización y asociatividad empresarial

- La gestión empresarial
- La producción y la productividad
- La comercialización y la mercadotecnia
- El financiamiento
- Las actividades económicas estratégicas
- Los aspectos legales y tributarios.

Los programas de capacitación y asistencia técnica deberán estar referidos a indicadores aprobados por el CODEMYPE que incluyan niveles mínimos de cobertura, periodicidad, contenido, calidad e impacto en la productividad.

La capacitación del personal de las empresas, resulta fundamental para lograr el crecimiento empresarial, especialmente cuando se trata de las MYPES, por cuanto resulta inevitable que se resistan al cambio. La asistencia técnica consiste en la prescripción, demostración y enseñanza del uso de nuevas tecnologías, con la finalidad de aumentar la producción, mejorar la calidad, ofrecer cada vez mejores productos, incrementando la productividad y como consecuencia las MYPES irán aumentando sus operaciones en el mercado.

La globalización de la economía mundial, no solamente ha generado muchas oportunidades para las micro, pequeñas y medianas empresas, sino también ha creado innumerables desafíos. Por lo mismo, resulta indispensable la capacitación y la asistencia técnica. Debemos tener en cuenta, la globalización es un proceso económico de enorme alcance, que consiste en la creciente integración de las distintas economías nacionales en una única economía de mercado mundial. Depende del crecimiento económico, el avance tecnológico y la conectividad humana. Le corresponde a las MYPES peruanas y a sus emprendedores, analizar y comprender el proceso de globalización, como paso previo para proyectar sus acciones futuras, porque fundamentalmente no solo deben mirar el mercado interno. El mercado inmediato proporciona a las MYPES, la comprensión de los fenómenos económicos y prepararse para enfrentarlos con éxito. (Manual de las Micro, Medianas y Pequeñas Empresas- USMP, 2013).

Para poder desarrollar una estrategia competitiva es fundamental conocer varios factores: el promedio de la rentabilidad de la industria y de cada uno de los competidores dentro de ella; la estructura de esa industria a largo plazo; cuáles son las barreras existentes para entrar en el negocio, y cuán sensibles son los consumidores a las presiones de los precios.

(Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Para desarrollar una performance superior al promedio de la industria, una compañía debe contar con una ventaja competitiva sustancial que debe mejorar continuamente.

Las organizaciones más exitosas no obtienen su ventaja competitiva por lo general solo de sus competencias esenciales sino de una serie de actividades complementarias que se refuerzan entre sí. Cuando una empresa es capaz de integrar o complementar distintas actividades como la fuerza de ventas, el marketing y la producción, será más difícil para la competencia imitarla. Los grandes estrategas crean estas actividades que se refuerzan entre sí en torno de una ventaja particular para un segmento particular de clientes.

Las características del nuevo ambiente de negocios, la velocidad e intensidad de los cambios, nos llevan a transformaciones muy significativas que obliga al profesional contable a tener una adecuada formación que le permita ofrecer sus servicios de calidad y competitividad.

2.2.3.9 Causas de la baja productividad en las MYPES

- Baja calidad de la educación pública
- Insuficientes inversión en capacitación y formación especializada de trabajadores.
- Acceso limitado al crédito bancario.
- Elevado costo del crédito
- Poca profundidad del mercado de capitales
- Deficientes bases tecnológicas y científicas
- Inadecuadas prácticas empresariales.

2.2.3.10 Modelos de Referencia y los 12 Factores Clave del Éxito Empresarial

Éste es un buen momento para potenciar la innovación en la pyme. Hasta hace poco, centrábamos nuestros esfuerzos innovadores en el proceso operativo, para conseguir diseñar nuevos productos y servicios que comercializar.

Muchas de las empresas que han seguido este camino no han visto traducido el esfuerzo en una mayor aportación de valor para sus clientes.

Debemos centrarnos en aquellos aspectos que hasta hace poco no se potenciaban suficientemente en las pymes, y que a día de hoy, vemos que son fundamentales para la capacidad innovadora de las organizaciones.

Este enfoque parte de reconocer cómo está cambiando el modo de gestionar las empresas y qué estrategias podemos adoptar en el entorno pyme, para dar una respuesta satisfactoria a las nuevas exigencias de mercados muy competitivos, globalizados y volátiles. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la PYME, 2008).

Por ello, las temáticas analizadas se pueden agrupar en dos grandes ejes:

- Nuevas estrategias comerciales basadas en la aportación de valor al cliente.
- Herramientas de dirección y liderazgo para la innovación.

Para contribuir a la participación y reflexión sobre estos dos aspectos, a menudo infravalorados por parte de las pymes, sobre todo en lo que a la dirección y el liderazgo se refiere, hay que partir de un ejercicio de

Benchmarking sobre las mejores prácticas en el ámbito del *Management* de empresa.

Centrando nuestra atención en qué factores trabajan seriamente las empresas que están obteniendo mejores resultados y aprovechan las oportunidades que ofrece el entorno empresarial actual.

Con este orden de análisis se pretende conseguir que los empresarios comparen su organización con un modelo que funciona.

Para hacerlo, nos hemos basado en los aspectos que caracterizan a dos tipos de empresa con éxito distintos. A partir de esta comparación, se ha concluido cuáles son las mejores prácticas en gestión organizativa y en gestión de recursos humanos. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Factor 1: Éxito interno atrae clientes de éxito

Hace muchos años, el sentido común ya nos decía que cuanto más a gusto estén las personas en nuestra organización, más esfuerzos harán

para satisfacer al cliente. Hoy en día, la satisfacción del cliente es un requisito clave para la competitividad.

Actualmente, tenemos la suerte de que ya existen investigaciones serias en este sentido, que sensibilizan a las empresas y directivos sobre esta cuestión. Incluso existe una fórmula, fruto de múltiples investigaciones, que cuantifica esta relación. Una mejora del 1 por ciento en el clima emocional del equipo va acompañada de un 2 por ciento en los ingresos.

La valoración que hacen los colaboradores y colaboradoras de la empresa no es tan sólo un buen indicador del grado de satisfacción de los clientes, sino que también influye en el rendimiento de la empresa. Por ello, es importante recalcar que la baja moral y la desmotivación son indicadores excelentes del rendimiento laboral.

Además, todos sabemos que los mercados son básicamente conversaciones. Se trata, en todo momento, de un intercambio de información.

Estas conversaciones son cada vez más universales, gracias a las modernas tecnologías de la información y la comunicación. Las historias y

situaciones internas se transmiten hacia fuera. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

¿Tenemos algo atractivo que contar fuera?

Por último, destacar en este punto, que los últimos avances en neurociencia han revolucionado la forma de gestionar las empresas, de gestionar las relaciones con los clientes, etc. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Factor 2: Atraen el talento que queremos y necesitamos

El talento es una combinación de varios elementos clave: capacidades y habilidades, actitud y acción.

Las empresas están intentando atraer el talento, que por desgracia es un bien escaso, por lo que también debemos fidelizarlo. Son múltiples las estrategias que podemos adoptar para aumentar el atractivo de nuestras empresas. Debemos basar dichas estrategias en tres ejes:

- Individualización. Cada persona es un mundo.
- Desde la dirección, debemos dedicar tiempo a la gente, y estar convencidos de que se trata de una buena inversión. Hay que conocer

sus intereses y necesidades. Una vez conocemos sus inquietudes, debemos actuar en consecuencia.

- Trabajar sobre fortalezas. Que cada persona base su actividad en fortalezas, y no en debilidades.
- Hacer piña a través de una idea compartida, una identidad clara e incentivando los comportamientos que nos interesan. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Factor 3: Gestionan el cumplimiento rigurosamente

Otro factor clave es la sistemática que utilizamos para valorar el rendimiento de las personas en nuestra organización. Hoy en día, hay muchas personas que realmente no saben cómo están realizando su trabajo. Estar cerca de las personas y reconocer las buenas actuaciones, así como corregir los errores, es fundamental.

Actualmente, en muchas empresas no se lleva a cabo este trabajo sistemático, y se termina por actuar cuando la solución a la situación es, cuando menos, difícil. Por otro lado, esta sistemática debería estar institucionalizada en toda la empresa. Todos los cargos directivos o mandos intermedios deberían hacerlo del mismo modo, con las mismas

herramientas de seguimiento y valoración. Si no se procede así, se crean reinos de taifas, y cada área va por su lado: ¿acaso esta situación une al equipo?

Para que un sistema de gestión del cumplimiento funcione, hay que basar la relación en la confianza, un activo muy difícil de ganar y muy fácil de perder. Por tanto, la actuación de los directivos y mandos es clave. Colaboración y confianza, en muchas organizaciones, se sustituye por miedo. Una dirección basada en el miedo genera una pérdida importante de energía y motivación, sin las que una empresa competitiva no puede existir. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Factor 4: Desarrollan eficazmente el talento directivo y liderazgo a todos los niveles

Según todos los factores analizados hasta el momento, ya vemos que el talento y los conocimientos de gestión de equipos humanos son fundamentales.

Las empresas más admiradas están dedicando grandes esfuerzos a que los responsables de equipos y tengan las capacidades y habilidades necesarias para realizar su trabajo a la perfección. Un estilo inadecuado de liderazgo causa múltiples problemáticas, relacionadas con el rendimiento de la empresa, la satisfacción del cliente y los resultados.

Por otro lado, actualmente las empresas buscan gente que ejerza el liderazgo. Hoy en día se contrata por actitud. Las empresas con futuro buscan personas de equipo, con iniciativa y pro actividad. Quieren gente que enfoque el futuro con optimismo y positivismo, que piense en nuevas ideas y que tolere la frustración.

¿Cómo podemos potenciar estas actitudes en nuestra organización?

Esta energía surge de las emociones. ¿Cómo tenemos el clima emocional? De este clima depende la iniciativa creadora e innovadora de las personas. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Factor 5: Se toman en serio su misión, visión y sus valores

Definir la razón de ser de la empresa (misión), qué objetivos nos hemos planteado (visión) y cómo debemos trabajar (valores), hoy en día se convierte en un factor clave para la motivación de las personas.

La base de estas nuevas iniciativas en la gestión empresarial, tiene su origen en las aportaciones de Viktor Frankl. Merece la pena observar el impacto que tiene el saber por qué hacemos las cosas, y dar sentido a las actividades que se realizan en nuestra empresa.

Cuando la gente no encuentra el sentido, la energía básica para funcionar, que les da la emoción, desaparece. Sin emoción no hay acción, y sin acción no hay resultados. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la PYME, 2008).

Factor 6: Mejoran sobre lo que hacen bien (competencias esenciales)

Este concepto surge de la aportación de Hammel y Prahalad, que defienden que los directivos, en vez de ver la organización como un conjunto de unidades de negocio, deben verla como un conjunto de

competencias esenciales, a saber, aptitudes y tecnologías que permiten ofrecer al cliente algún beneficio. Así pues, detectar cuáles son nuestras fortalezas y diseñar la estrategia en relación a las mismas es un rasgo distintivo de las empresas que se mantienen en el mercado.

Perder de vista las fortalezas para adentrarnos en proyectos y estrategias basados en aquello en lo que no destacamos positivamente, es un plan arriesgado a corto plazo y peligroso a largo plazo. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la pyme, 2008).

Factor 7: Utilizan un modelo de competencias para los procesos de dirección de personas

Las organizaciones más competitivas tienen muy bien definido un perfil competencial para cada una de las posiciones de la organización. ¿Qué aporta el modelo de competencias a los colaboradores y colaboradoras?

Con el perfil competencial, las personas saben qué se espera de ellas, lo cual constituye un elemento clave para la competitividad.

Para definir estos perfiles, la estrategia más eficaz es construir el modelo conjuntamente con el equipo, ya que el funcionamiento de esta herramienta parte de la motivación y el compromiso de las personas que forman parte de la organización.

Este perfil competencial se aplica en los principales procesos de dirección de personas. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la PYME, 2008).

Factor 8: Cultura de disciplina y responsabilidad individual

La cultura de la empresa es un elemento clave para entender los comportamientos de las personas en el entorno organizativo.

Por ello, hay una serie de valores clave que hay que saber comunicar e implantar en la empresa.

La implantación parte, en primer lugar, del ejemplo del equipo directivo y de las personas que tienen responsabilidad sobre otras. En segundo lugar, la implantación depende de los aprendizajes que se generen. Las empresas con crecimientos más sólidos basan su cultura en la responsabilidad (no hay excusa que valga) y en la disciplina (las personas

se centran en lo que más conviene a la organización). (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la PYME, 2008).

Factor 9: Existe coherencia entre el modelo de negocio y la tecnología que utilizan.

Es muy importante para este tipo de empresas, facilitar la tecnología necesaria a las personas, para poder llevar a cabo el modelo de negocio que la empresa ha definido.

Tecnología no significa aparatos electrónicos únicamente, tecnología también significa conocimientos. Así pues, la formación y la comunicación son factores de competitividad claves. Para que funcione, es imprescindible que la dirección tenga en cuenta la preparación del equipo, a la hora de planificar la puesta en práctica de la estrategia.

¿Cuántas veces detectamos problemas en la preparación de las personas cuando ya hemos iniciado un proyecto o plan de acción?

Factor 10: Desarrollan sus funcionalidades subyacentes

Las empresas con crecimientos más sólidos, tienen muy bien detectados y definidos aquellos elementos que hacen que sus clientes lo sigan siendo. Detectarlos, permite basar la política comercial en los factores que satisfacen y fidelizan a sus clientes. Desconocer por qué los clientes nos compran, crea incertidumbre a la hora de pensar en la evolución de la empresa, y nos deja en una posición de debilidad ante nuestra competencia.

Las pymes debemos aprovechar nuestra fortaleza frente a las grandes empresas: la proximidad al cliente. Aprovecharla significa conocer qué valoran positivamente nuestros clientes de nuestra oferta, y qué aspectos se podrían mejorar. Muchas organizaciones no tienen en cuenta esta información, y no aprovechan la proximidad al cliente. (Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la PYME, 2008).

Factor 11: Centran la atención en los detalles con el cliente interno y externo

Las empresas que crecen de forma más sólida, saben que la clave reside en trabajar para lograr la satisfacción del cliente. La satisfacción se consigue cuidando los detalles.

Generar percepciones positivas supone centrar los esfuerzos en ser detallistas también con los clientes internos, las personas que trabajan en nuestra organización. Gestionar de forma eficaz el equipo es requisito básico para generar percepciones positivas.

2.2.3.11 Objeto de la Ley Nº 30056. Modificación del Marco Legal para la promoción de la Competitividad, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas

La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados

internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

(Artículo 1, Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial características de las micros, pequeñas y medianas empresas. Ley Nro. 30056).

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales (Artículo 14, Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Ley Nro. 30056).

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1 700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2 300 UIT. El incremento en el monto máximo de

ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Promoción de la iniciativa privada

El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micros, pequeñas y medianas empresas. (Artículo 14, Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Ley Nro. 30056).

El reglamento de la presente Ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación,

asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las micros, pequeñas y medianas empresas.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de la micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada. Los programas de capacitación deben estar basados en la normalización de las ocupaciones laborales desarrolladas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción. Mediante decreto supremo, refrendado por el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministro de la Producción, se establecen los criterios de selección de las instituciones de formación y los procedimientos de normalización de ocupaciones laborales y de certificación de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas. (Artículo 14, Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Ley Nro. 30056).

Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral. (Artículo 42, Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Ley Nro. 30056.

Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al régimen laboral que le corresponda.” (Ley N° 30056 Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Talento Humano

Denominación adoptada en la gerencia moderna para dar cuenta en el campo laboral de la preponderancia de su fuerza de trabajo cuyo aporte va más allá de ser considerado un recurso productivo, para ser validado por su aporte a la empresa y a la sociedad.

Estrategia

Es esencial definir a priori cuál es la misión, la visión y los valores de una empresa, para determinar qué estrategia se debe seguir.

Una vez definida la estrategia, hay que diseñar un plan de ejecución para llevar a cabo su implantación.

Innovación

La innovación es un eje estratégico básico, y hay que potenciarla para sobrevivir en el entorno actual. Los productos y servicios deben ser cada vez más específicos, diferenciados y con un nivel creciente de valor añadido.

No obstante, no olvidemos que la clave del éxito de toda organización se centra en su capital humano. Las competencias que aportan los equipos constituyen factores diferenciales, por ello, favorecer la implicación de las personas es una de las mejores formas de crecimiento en todo proyecto empresarial.

Gestión de personas

Las personas de la organización constituyen uno de los pilares indispensables para poder llevar a cabo el plan estratégico, por lo que hay que saber destacar el potencial y los recursos de las personas como una ventaja competitiva.

La Cultura Empresarial

Es el conjunto de creencias y valores que definen nuestra manera de actuar dentro de la organización empresarial, y en relación con el mundo que nos rodea. La cultura marcará nuestra forma de actuar ante las distintas situaciones o problemas con los que se encuentre la empresa. La cultura debe definir la dirección y debe transmitirla a toda la empresa, con el fin de que todo el mundo la interiorice y la haga suya.

Plan de Marketing:

Es el conjunto de acciones que nos indica cómo alcanzar los objetivos comerciales establecidos a medio y largo plazo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN

El diseño del estudio es No Experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pág. 159), y se utiliza el Corte Transversal, porque se recoge la información en un solo momento en el tiempo. El estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitió inferir hacia la población objetivo.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se consideró de nivel descriptivo, explicativo.

3.3 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se consideró aplicado, ya que se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. Asimismo, también se considera que el presente estudio es descriptivo y explicativo. (Hernández et al, 2010).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por los Gerentes de las MYPES en la Ciudad de Tacna del Sector Servicios, rubro imprentas, siendo un total de 55.

Unidades de Estudio

Las unidades de estudio del presente trabajo de investigación son:

- Gerentes y Administradores de las MYPES.

3.4.2 Muestra

Para el presente trabajo de investigación no fue necesario obtener muestra, debido a que la población es pequeña.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicará a los Gerentes de las Imprentas, con el propósito de evaluar la Gestión Empresarial y el Desarrollo Económico.

3.5.2 Instrumentos

a) Cuestionario

Para el presente trabajo de investigación, se aplicó un cuestionario dirigido a los Gerentes de las imprentas, quienes aportaron datos la sobre gestión empresarial y el desarrollo económico.

3.6 PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

3.6.1 Procesamiento de los datos

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó: El soporte informático SPSS 20.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales.

3.6.2 Análisis e Interpretación de los Datos

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó la correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación

En el presente capítulo se puntualiza el proceso fundamental para efectuar el análisis cuantitativo de la investigación. Se muestra la secuencia de análisis, incluyendo estadísticas descriptivas, análisis paramétricos.

En la mayoría de los resultados de este capítulo se centra en los usos y la interpretación de los métodos estadísticos, más que en los procedimientos del cálculo, debido a que en la actualidad los análisis se realizan con la ayuda de una computadora y no manualmente.

4.2 Confiabilidad y Validez del instrumento

4.2.1 Confiabilidad del instrumento

Se obtuvo la confiabilidad del instrumento del presente estudio, mediante el método de consistencia interna Alpha Crombach, según se detalla a continuación, en la siguiente tabla:

TABLA Nº 2

COEFICIENCIA ALPHA DE CROMBACH

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,977	0,977	21

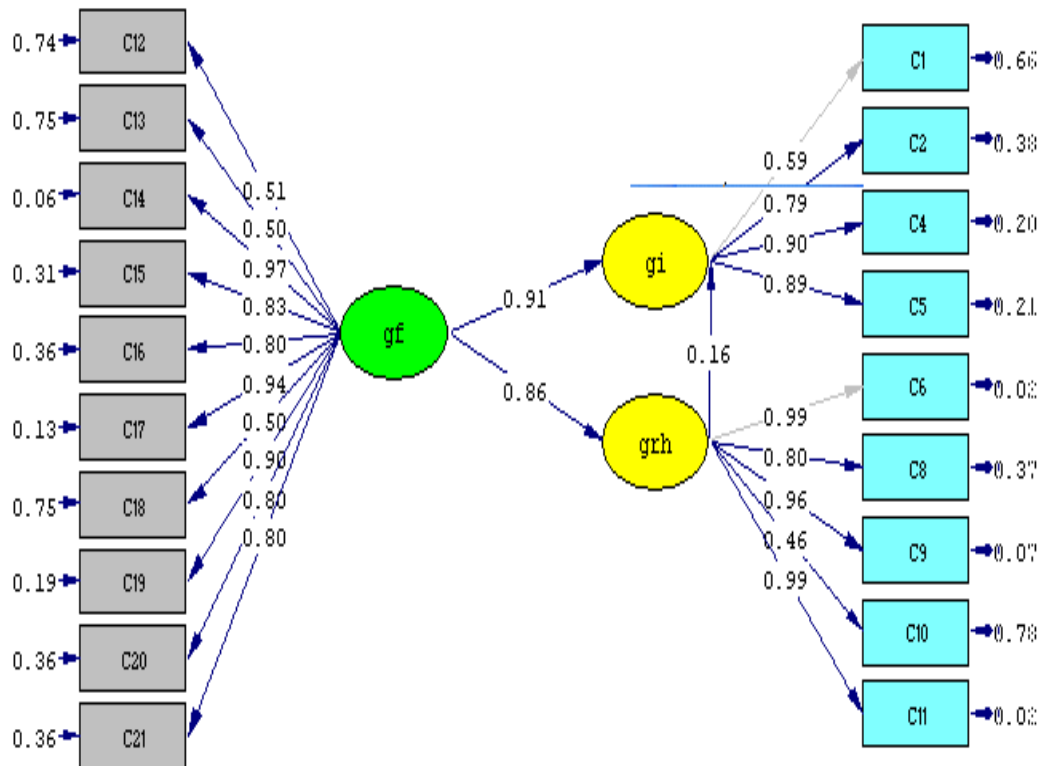
Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item1	2,44	0,877	55
item2	2,16	0,788	55
item3	2,09	0,800	55
item4	2,24	0,693	55
item5	2,16	0,764	55
item6	2,11	0,832	55
item7	2,53	0,790	55
item8	2,16	0,788	55
item9	2,15	0,911	55
item10	2,24	0,769	55
item11	2,11	0,875	55
item12	2,25	0,726	55
item13	2,49	0,742	55
item14	2,20	0,755	55
item15	2,36	0,910	55
item16	2,29	0,685	55
item17	2,15	0,705	55
item18	2,60	0,627	55
item19	2,31	0,836	55
item20	2,27	0,891	55
item21	2,16	0,772	55

4.2.2. Validez

La validación de los instrumentos se realizó principalmente en el marco teórico de la categoría “validez de contenido” y la validez de constructo, utilizando el instrumento de la tesis titulada: “La gestión empresarial y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013. Con respecto a la validez de constructo se validó con el modelo de ecuaciones estructurales, según se aprecia a continuación:

VALIDEZ DE CONSTRUCTO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



Constructo	Item	R	R ²	error (e)	Confiabilidad	Validez de constructo (varianza extractada)
Gestión de innovación	Item1	0,59	0,3481	0,6519	0,87575166	0,643575
	Item2	0,79	0,6241	0,3759		
	Item4	0,90	0,81	0,19		
	Item5	0,89	0,7921	0,2079		
Gestión de recursos humanos	Item6	0,99	0,9801	0,0199	0,933007521	0,74668
	Item8	0,80	0,64	0,36		
	Item9	0,96	0,9216	0,0784		
	Item10	0,46	0,2116	0,7884		
	Item11	0,99	0,9801	0,0199		
Gestión financiera	Item12	0,51	0,2601	0,7399	0,934482533	0,60035
	Item13	0,50	0,25	0,75		
	Item14	0,97	0,9409	0,0591		
	Item15	0,83	0,6889	0,3111		
	Item16	0,80	0,64	0,36		
	Item17	0,94	0,8836	0,1164		
	Item18	0,50	0,25	0,75		
	Item19	0,90	0,81	0,19		
	Item20	0,80	0,64	0,36		
	Item21	0,80	0,64	0,36		

4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.3.1 Resultados de Gestión Empresarial

1. ¿Cómo considera usted la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización?

Tabla 1
La gestión de innovación tecnológica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	8	14,5	14,5
Poco eficiente	21	38,2	52,7
Eficiente	20	36,4	89,1
Muy eficiente	6	10,9	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

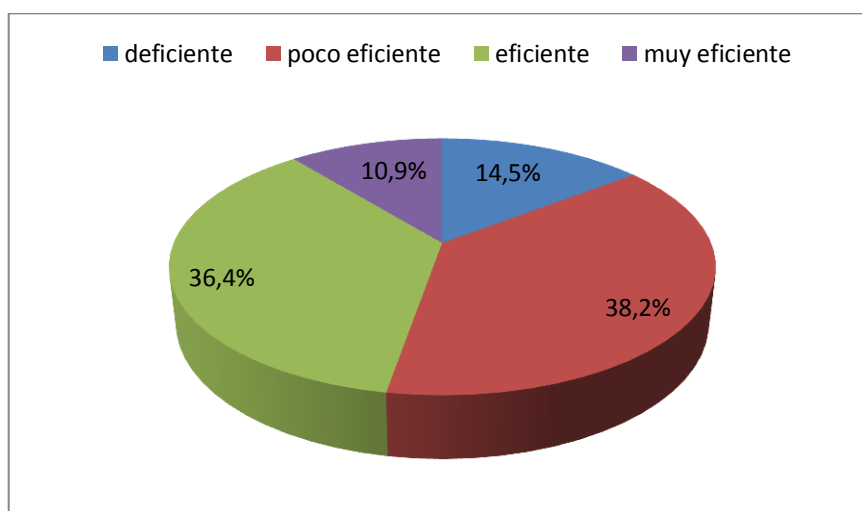


Figura 1. La gestión de innovación tecnológica

Fuente: Tabla 1

En la presente tabla, 21 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 38,20% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización. Asimismo, 08 administradores de las imprentas de la Región Tacna que representan el 14,50% del grupo, consideran que es deficiente la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización.

En contraste, 20 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 36,40% del grupo consideran que es eficiente la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización; mientras que sólo 06 administradores, que representan el 10,90% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

2. ¿Cómo considera usted la gestión de innovación en los departamentos de la organización?

Tabla 2
La gestión de innovación en los departamentos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	11	20,0	20,0
Poco eficiente	26	47,3	67,3
Eficiente	16	29,1	96,4
Muy eficiente	2	3,6	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

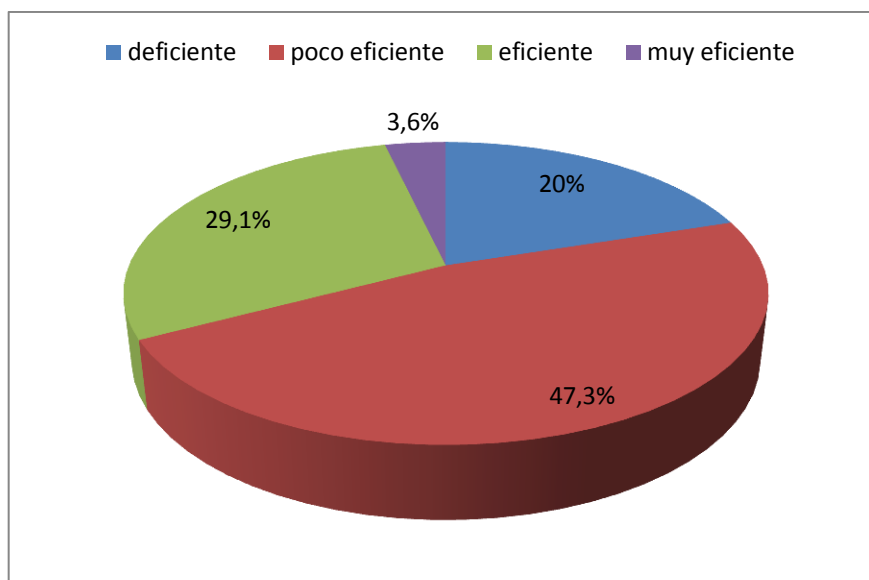


Figura 2. La gestión de innovación en los departamentos
Fuente: Tabla 2

En la presente tabla, 26 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 47,30% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la gestión de innovación en los departamentos de la organización. Asimismo, 11 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo, consideran que es deficiente la gestión de innovación en los departamentos de la organización.

En contraste, 16 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 29,10% del grupo consideran que es eficiente la gestión de innovación en los departamentos de la organización; mientras que sólo 02 administradores, que representan el 3,60% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

3. ¿Cómo considera usted la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización?

Tabla 3
La gestión de innovación estratégica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	11	20,0	20,0
Poco eficiente	32	58,2	78,2
Eficiente	8	14,5	92,7
Muy eficiente	4	7,3	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

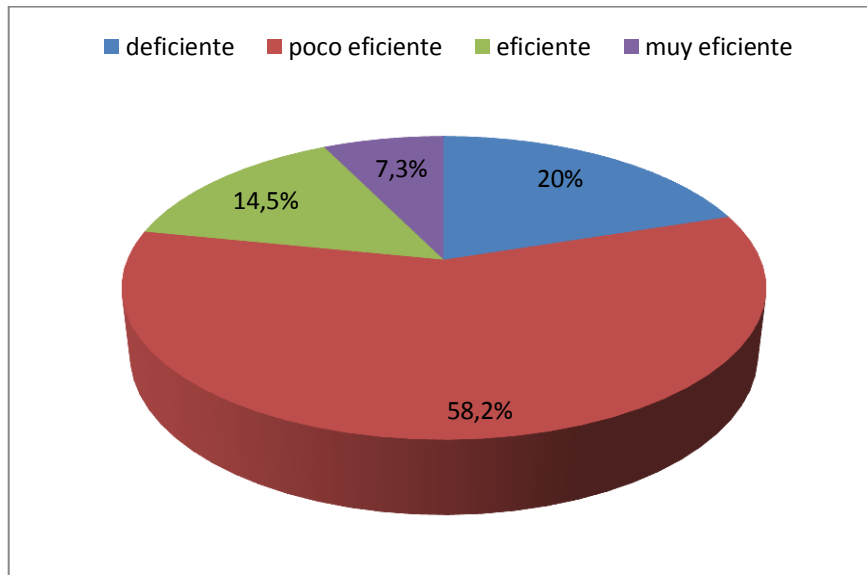


Figura 3. La gestión de innovación estratégica
Fuente: Tabla 3

En la presente tabla, 32 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 58,20% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización. Asimismo, 11 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo, consideran que es deficiente la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización.

En contraste, 08 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 14,50% del grupo consideran que es eficiente la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización; mientras que sólo 04 administradores, que representan el 7,30% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

4. ¿Cómo considera usted el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial?

Tabla 4
El empleo de recursos innovadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	5	9,1	9,1
Poco eficiente	35	63,6	72,7
Eficiente	12	21,8	94,5
Muy eficiente	3	5,5	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

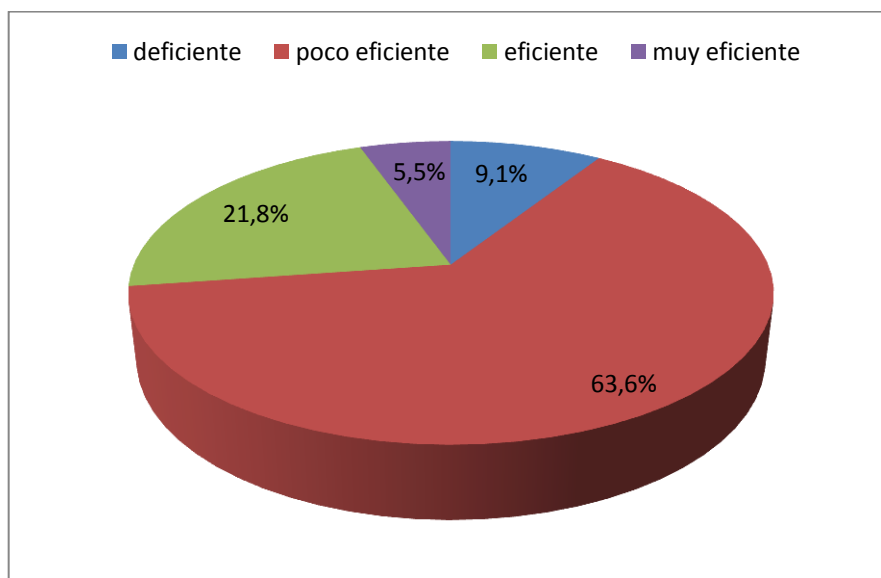


Figura 4. El empleo de recursos innovadores
Fuente: Tabla 4

En la presente tabla, 35 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 63,60% de este conjunto, consideran que es poco eficiente el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial. Asimismo, 05 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 9,10% del grupo, consideran que es deficiente el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial.

En contraste, 12 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 21,80% del grupo consideran que es eficiente el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial; mientras que sólo 03 administradores, que representan el 5,50% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

5. ¿La gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa?

Tabla 5
La gestión de innovación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	9	16,4	16,4
Poco eficiente	31	56,4	72,7
Eficiente	12	21,8	94,5
Muy eficiente	3	5,5	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

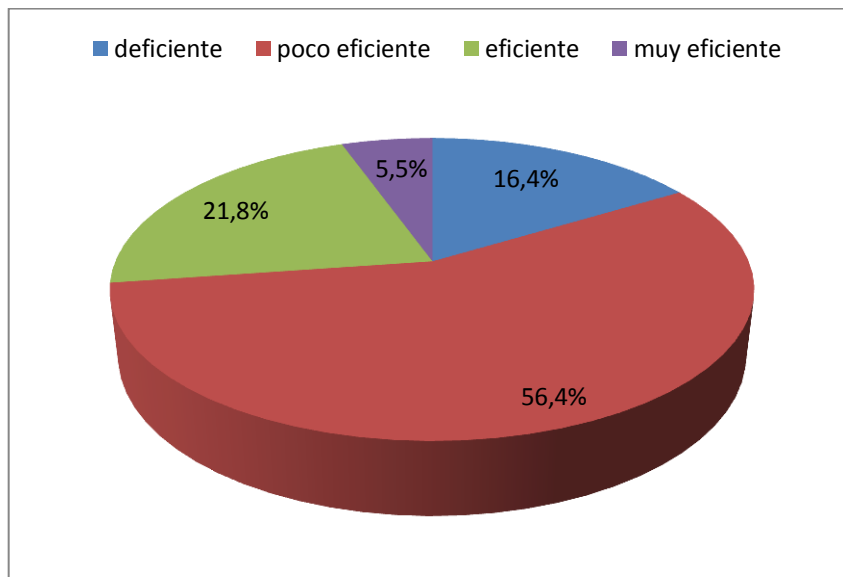


Figura 5. La gestión de innovación
Fuente: Tabla 5

En la presente tabla, 31 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 56,40% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa. Asimismo, 09 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 16,40% del grupo, consideran que es deficiente la gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa.

En contraste, 12 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 21,80% del grupo consideran que es eficiente la gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa; mientras que sólo 03 administradores, que representan el 5,50% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

6. ¿Cómo considera usted las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización?

Tabla 6
Las políticas de recursos humanos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	12	21,8	21,8
Poco eficiente	29	52,7	74,5
Eficiente	10	18,2	92,7
Muy eficiente	4	7,3	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

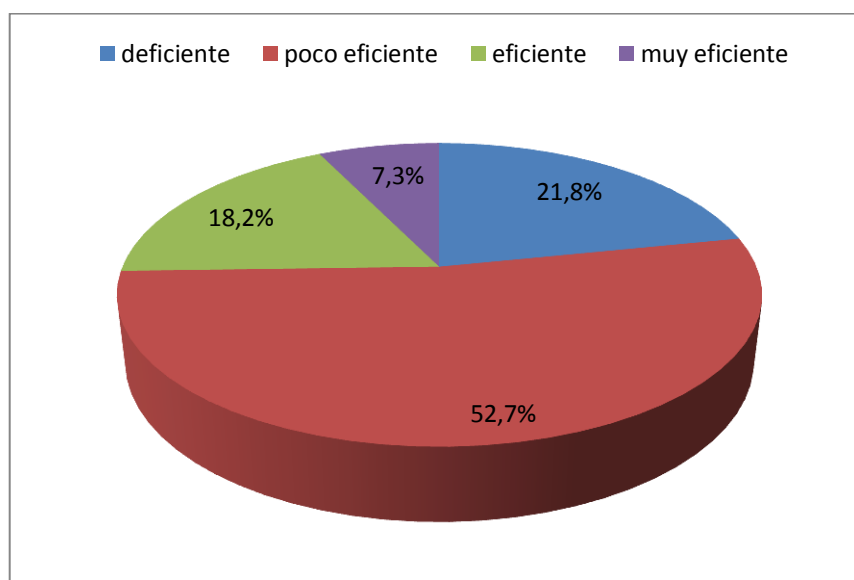


Figura 6. Las políticas de recursos humanos
Fuente: Tabla 6

En la presente tabla, 29 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 52,70% de este conjunto, consideran que son poco eficientes las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización. Asimismo, 12 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 21,80% del grupo, consideran que es deficiente las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización.

En contraste, 10 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 18,20% del grupo consideran que es eficiente las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización; mientras que sólo 04 administradores, que representan el 7,30% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

7. ¿Cómo considera usted los objetivos de la organización?

Tabla 7
Los objetivos de la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	7	12,7	12,7
Poco eficiente	15	27,3	40,0
Eficiente	30	54,5	94,5
Muy eficiente	3	5,5	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

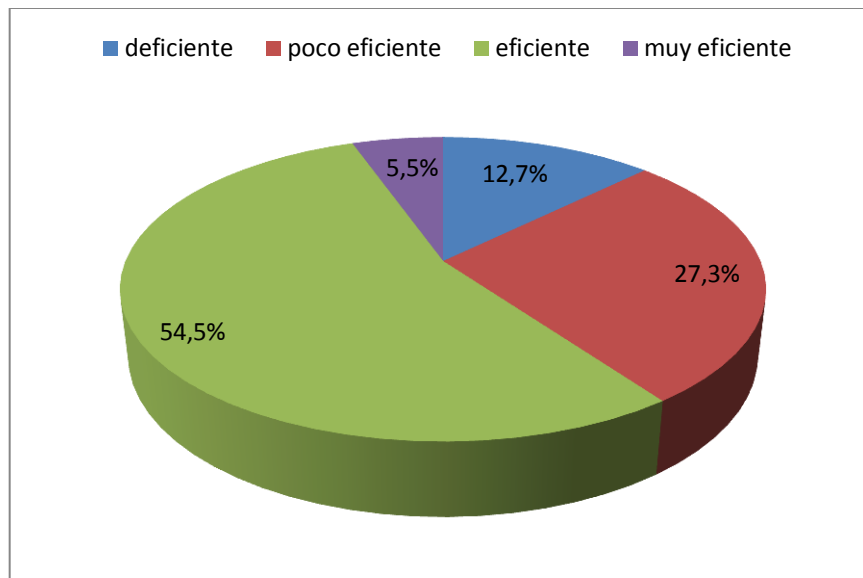


Figura 7. Los objetivos de la organización
Fuente: Tabla 7

En la presente tabla, 15 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 27,30% de este conjunto, consideran que es poco eficiente los objetivos de la organización. Asimismo, 07 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 12,70% del grupo, consideran que son deficientes los objetivos de la organización.

En contraste, 30 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 54,50% del grupo consideran que son eficientes los objetivos de la organización; mientras que sólo 03 administradores, que representan el 5,50% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

8. ¿Cómo considera usted los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización?

Tabla 8
Los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	10	18,2	18,2
Poco eficiente	29	52,7	70,9
Eficiente	13	23,6	94,5
Muy eficiente	3	5,5	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

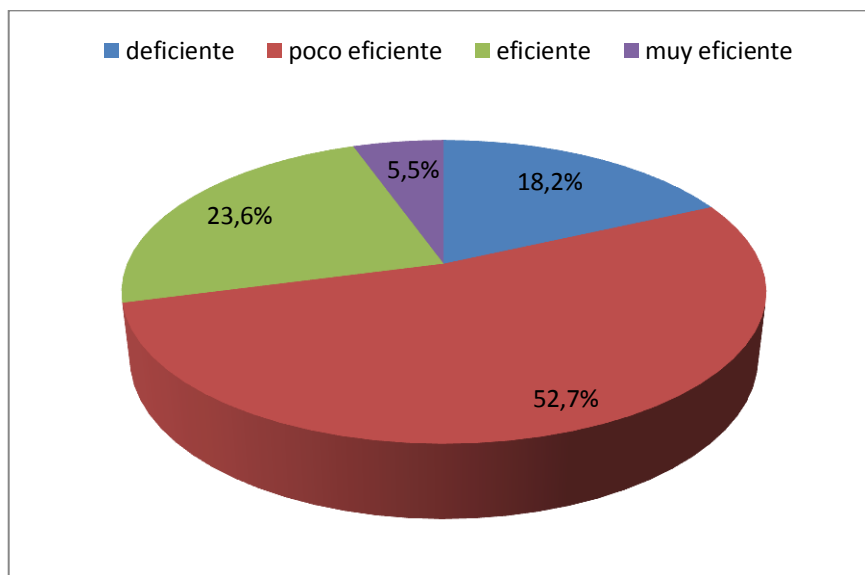


Figura 8. Los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización
Fuente: Tabla 8

En la presente tabla, 29 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 52,70% de este conjunto, consideran que es poco eficiente los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización. Asimismo, 10 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 18,20% del grupo, consideran que son deficientes los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización.

En contraste, 13 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 23,60% del grupo consideran que es eficiente los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización; mientras que sólo 03 administradores, que representan el 5,50% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

9. ¿Cómo considera usted los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas?

Tabla 9
Los procesos y procedimientos de recursos humanos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	13	23,6	23,6
Poco eficiente	27	49,1	72,7
Eficiente	9	16,4	89,1
Muy eficiente	6	10,9	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

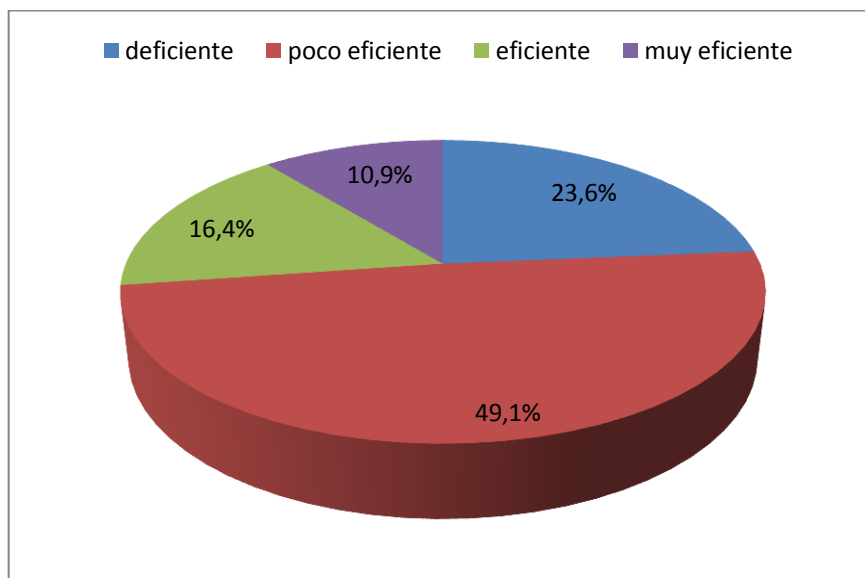


Figura 9. Los procesos y procedimientos de recursos humanos
Fuente: Tabla 9

En la presente tabla, 27 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 49,10% de este conjunto, consideran que es poco eficiente los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas. Asimismo, 13 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 23,60% del grupo, consideran que es deficiente los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas.

En contraste, 09 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 16,40% del grupo consideran que es eficiente los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas; mientras que sólo 06 administradores, que representan el 10,90% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

10. ¿Cómo considera usted la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad?

Tabla 10
La Gestión de RR.HH. con relación a la productividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	9	16,4	16,4
Poco eficiente	26	47,3	63,6
Eficiente	18	32,7	96,4
Muy eficiente	2	3,6	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

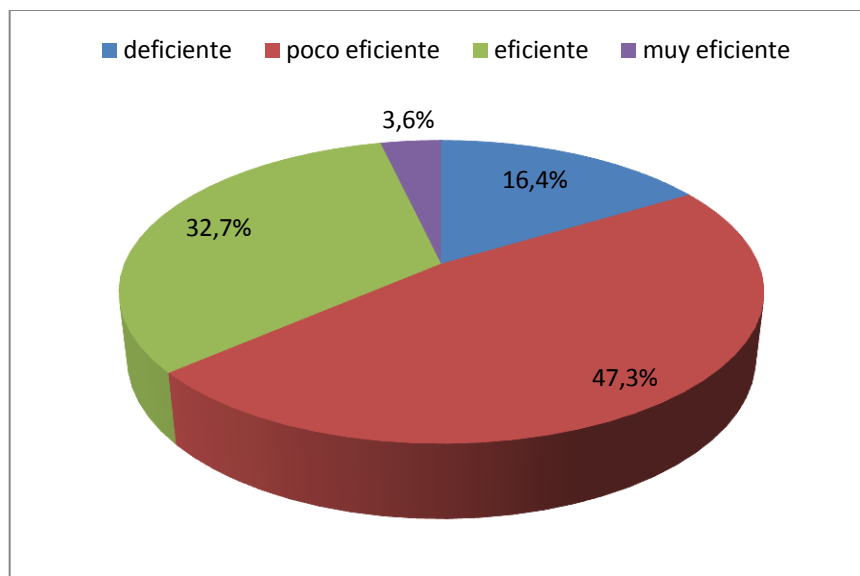


Figura 10. La Gestión de RR.HH. con relación a la productividad
Fuente: Tabla 10

En la presente tabla, 26 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 47,30% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad. Asimismo, 09 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 16,40% del grupo, consideran que es deficiente la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad.

En contraste, 18 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 32,70% del grupo consideran que es eficiente la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad; mientras que sólo 02 administradores, que representan el 3,60% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

11. ¿Cómo considera la determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa)?

Tabla 11
Las necesidades de recursos financieros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	13	23,6	23,6
Poco eficiente	28	50,9	74,5
Eficiente	9	16,4	90,9
Muy eficiente	5	9,1	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

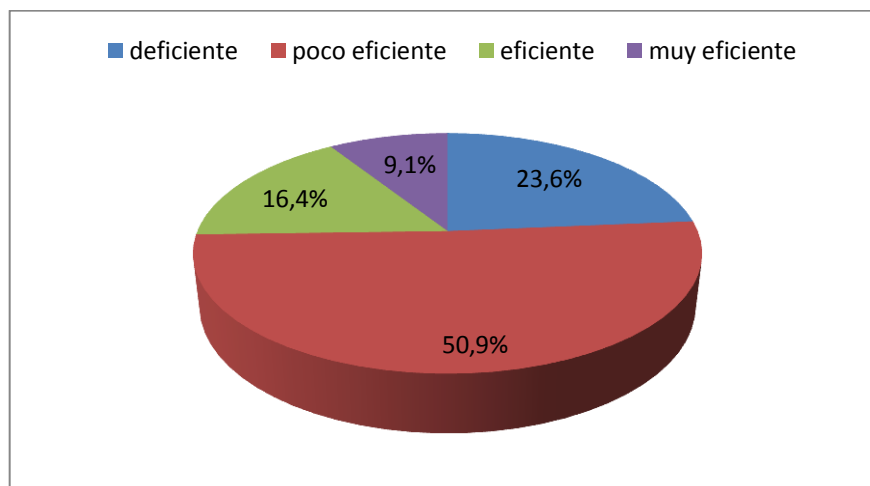


Figura 11. Las necesidades de recursos financieros
Fuente: Tabla 11

En la presente tabla, 28 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 50,90% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la determinación de las necesidades de recursos financieros. Asimismo, 13 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 23,60% del grupo, consideran que es deficiente la determinación de las necesidades de recursos financieros.

En contraste, 09 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 16,40% del grupo consideran que es eficiente la determinación de las necesidades de recursos financieros; mientras que sólo 05 administradores, que representan el 9,10% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

12. ¿Cómo considera la consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).?

Tabla 12
La consecución de financiación según su forma más beneficiosa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	7	12,7	12,7
Poco eficiente	29	52,7	65,5
Eficiente	17	30,9	96,4
Muy eficiente	2	3,6	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

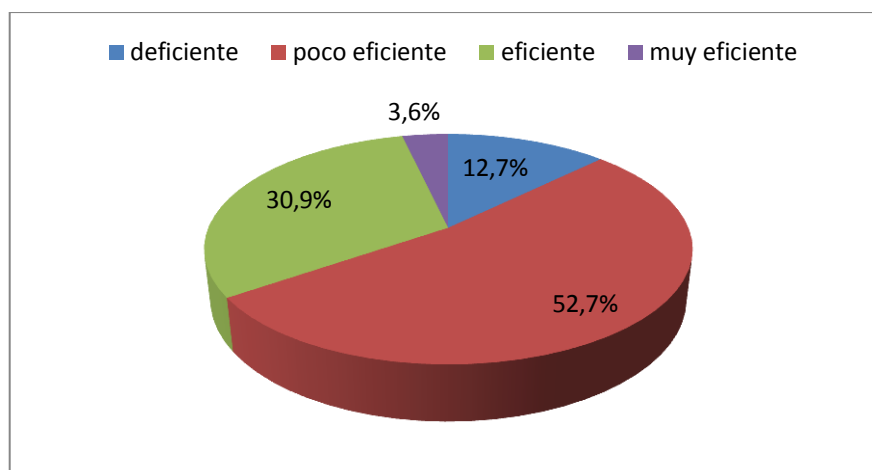


Figura 12. La consecución de financiación según su forma más beneficiosa
Fuente: Tabla 12

En la presente tabla, 29 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 52,70% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la consecución de financiación según su forma más beneficiosa. Asimismo, 07 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 12,70% del grupo, consideran que es deficiente la consecución de financiación según su forma más beneficiosa.

En contraste, 17 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 30,90% del grupo consideran que es eficiente la consecución de financiación según su forma más beneficiosa; mientras que sólo 02 administradores, que representan el 3,60% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

13. ¿Cómo considera la utilización de los recursos financieros?

Tabla 13
La utilización de los recursos financieros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	4	7,3	7,3
Poco eficiente	24	43,6	50,9
Eficiente	23	41,8	92,7
Muy eficiente	4	7,3	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

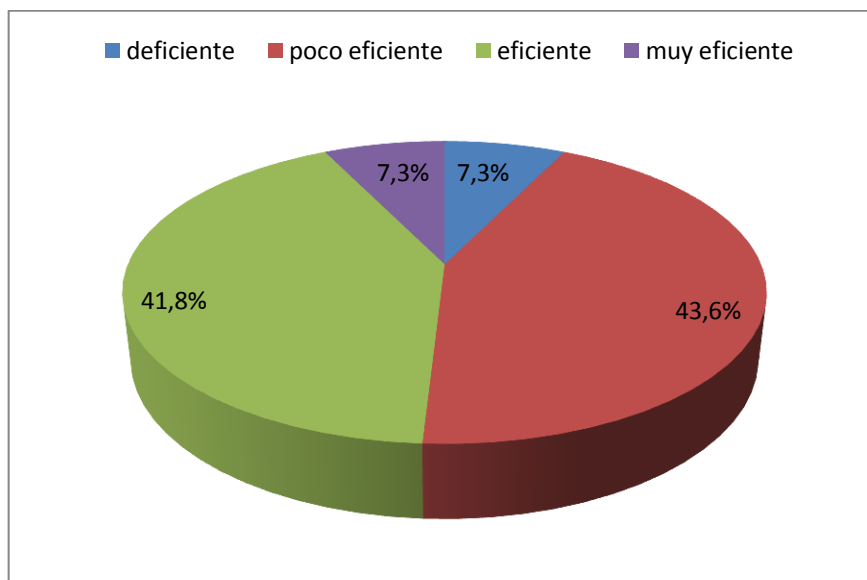


Figura 13. La utilización de los recursos financieros
Fuente: Tabla 13

En la presente tabla, 24 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 43,60% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la utilización de los recursos financieros los departamentos de la organización. Asimismo, 04 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 7,30% del grupo, consideran que es deficiente la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización.

En contraste, 23 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 41,80% del grupo consideran que es eficiente la utilización de los recursos financiero; mientras que sólo 04 administradores, que representan el 7,30% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

14. ¿Cómo considera el control de los recursos financieros?

Tabla 14
El control de los recursos financieros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	8	14,5	14,5
Poco eficiente	31	56,4	70,9
Eficiente	13	23,6	94,5
Muy eficiente	3	5,5	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

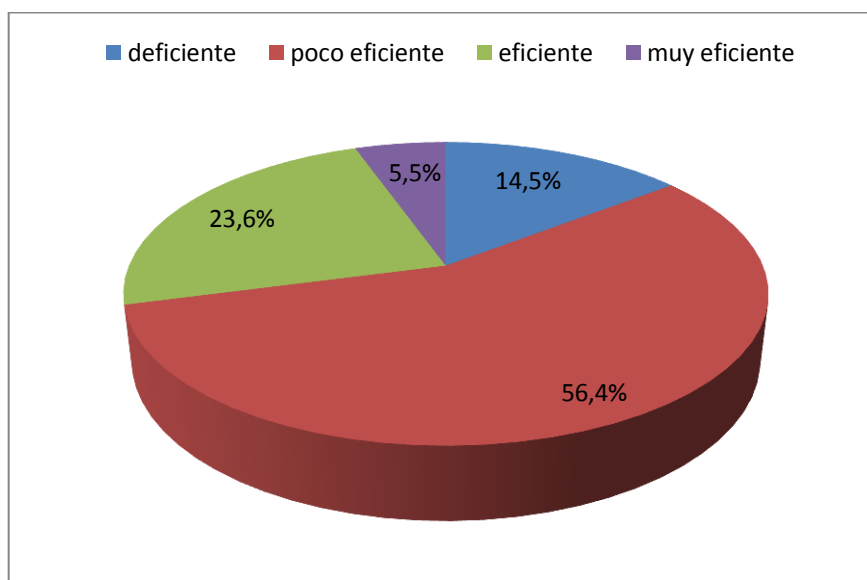


Figura 14. El control de los recursos financieros
Fuente: Tabla 14

En la presente tabla, 31 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 56,40% de este conjunto, consideran que es poco eficiente el control de los recursos financieros. Asimismo, 08 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 14,50% del grupo, consideran que es deficiente el control de los recursos financieros.

En contraste, 13 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 23,60% del grupo consideran que es eficiente el control de los recursos financieros; mientras que sólo 03 administradores, que representan el 5,50% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

15. ¿Cómo considera el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones?.

Tabla 15
El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	11	20,0	20,0
Poco eficiente	18	32,7	52,7
Eficiente	21	38,2	90,9
Muy eficiente	5	9,1	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

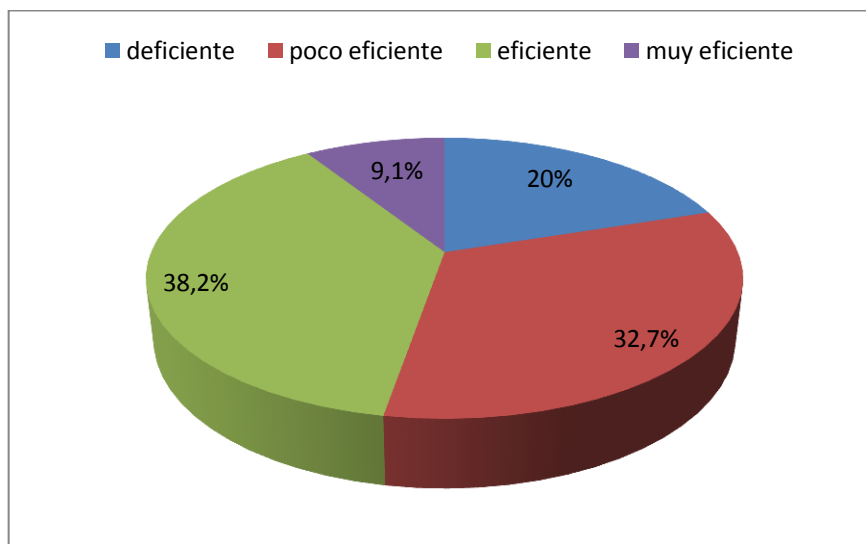


Figura 15. El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones

Fuente: Tabla 15

En la presente tabla, 18 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 32,70% de este conjunto, consideran que es poco eficiente el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. Asimismo, 11 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo, consideran que es deficiente el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

En contraste, 21 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 38,20% del grupo consideran que es eficiente el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones; mientras que sólo 05 administradores, que representan el 9,10% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

16. ¿Cómo considera usted la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad?

Tabla 16
La gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	3	5,5	5,5
Poco eficiente	37	67,3	72,7
Eficiente	11	20,0	92,7
Muy eficiente	4	7,3	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

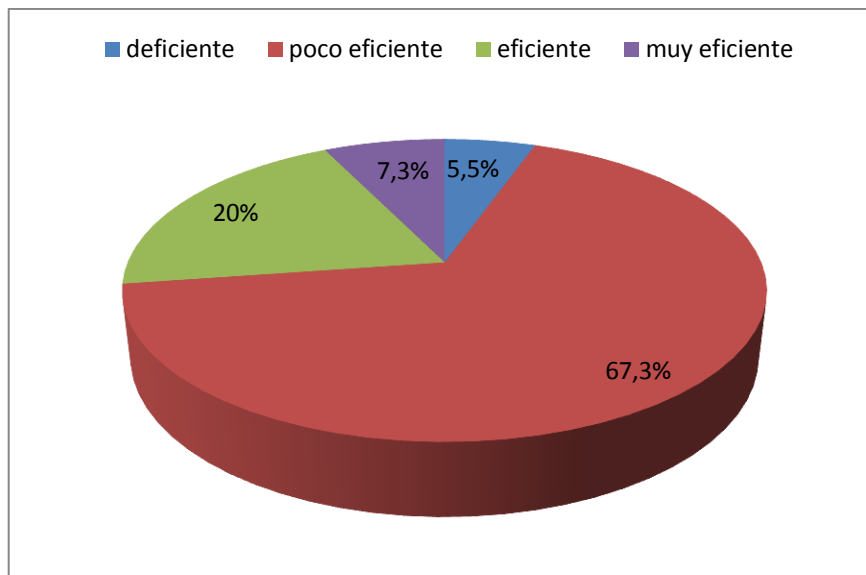


Figura 16. La gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía
Fuente: Tabla 16

En la presente tabla, 37 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 67,30% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad. Asimismo, 03 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 5,50% del grupo, consideran que es deficiente la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad.

En contraste, 11 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo consideran que es eficiente la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad; mientras que sólo 04 administradores, que representan el 7,30% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

17. ¿La gestión financiera permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad?

Tabla 17
La gestión financiera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Deficiente	8	14,5	14,5
Poco eficiente	33	60,0	74,5
Eficiente	12	21,8	96,4
Muy eficiente	2	3,6	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

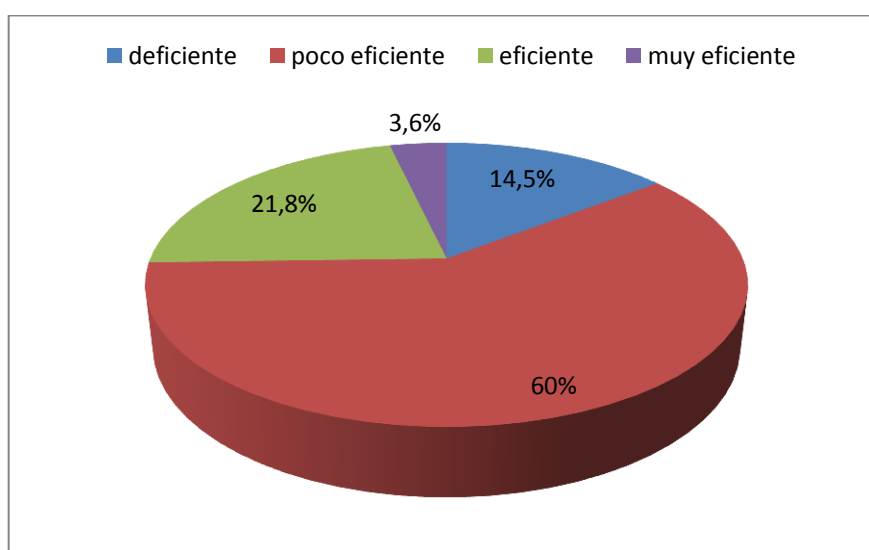


Figura 17. La gestión financiera
Fuente: Tabla 17

En la presente tabla, 33 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 60,00% de este conjunto, consideran que es poco eficiente la gestión financiera que permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad. Asimismo, 08 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 14,50% del grupo, consideran que es deficiente gestión financiera que permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad.

En contraste, 12 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 21,80% del grupo consideran que es eficiente la gestión financiera que permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad; mientras que sólo 02 administradores, que representan el 3,60% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

4.3.2 Resultados del Nivel de desarrollo económico

18. ¿Cómo considera usted el incremento del índice de rentabilidad?

Tabla 18
El incremento del índice de rentabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Poco eficiente	26	47,3	47,3
Eficiente	25	45,5	92,7
Muy eficiente	4	7,3	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

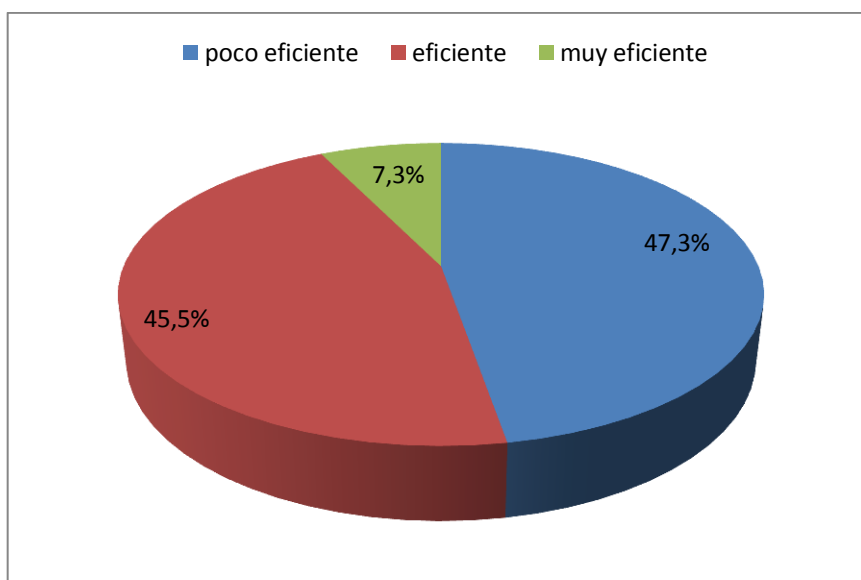


Figura 18. El incremento del índice de rentabilidad
Fuente: Tabla 18

En la presente tabla, 26 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 47,30% de este conjunto, consideran que es poco eficiente el incremento del índice de rentabilidad.

En contraste, 25 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 45,50% del grupo consideran que es eficiente el incremento del índice de rentabilidad; mientras que sólo 04 administradores, que representan el 7,30% del conjunto, juzgan que es muy eficiente tal situación.

19. ¿Cómo considera usted el incremento del índice de liquidez?

Tabla 19
El incremento del índice de liquidez

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	8	14,5	14,5
Regular	27	49,1	63,6
Alto	15	27,3	90,9
Muy alto	5	9,1	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

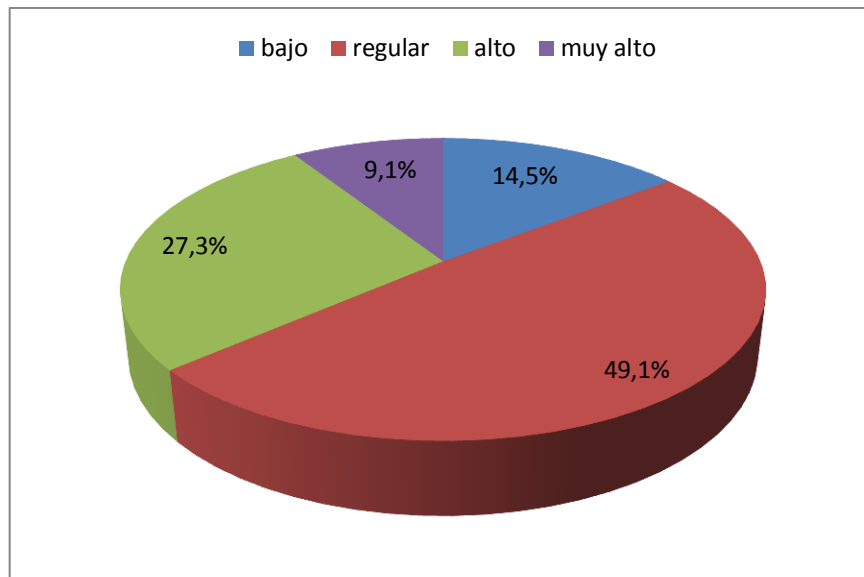


Figura 19. El incremento del índice de liquidez
Fuente: Tabla 19

En la presente tabla, 27 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 49,10% de este conjunto, consideran que es regular el incremento del índice de liquidez. Asimismo, 08 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 14,50% del grupo, consideran que es bajo el incremento del índice de liquidez.

En contraste, 15 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 27,30% del grupo consideran que es alto el incremento del índice de liquidez; mientras que sólo 05 administradores, que representan el 9,10% del conjunto, juzgan que es muy alta tal situación.

20 ¿Cómo considera usted el incremento del índice de capital de trabajo?

Tabla 20
El incremento del índice de capital de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	11	20,0	20,0
Regular	23	41,8	61,8
Alto	16	29,1	90,9
Muy alto	5	9,1	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

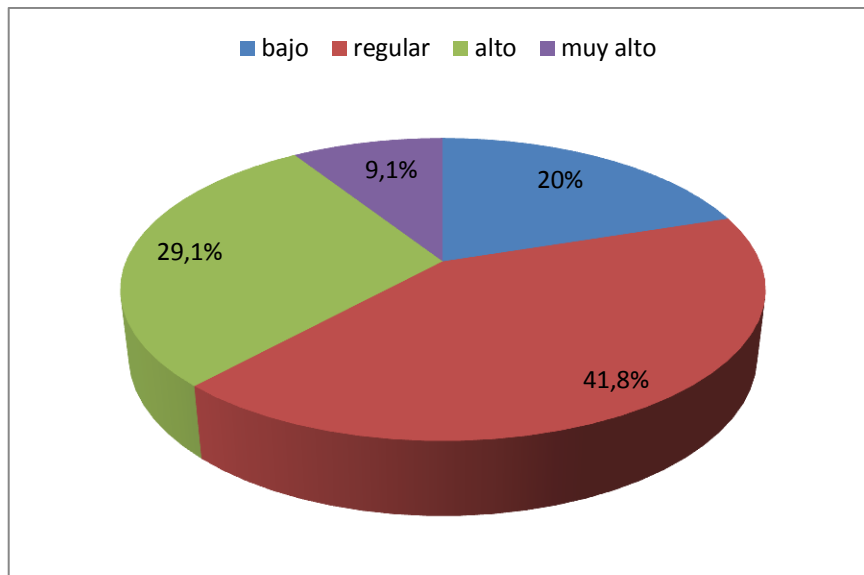


Figura 20. El incremento del índice de capital de trabajo
Fuente: Tabla 20

En la presente tabla, 23 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 41,80% de este conjunto, consideran que es regular el incremento del índice de capital de trabajo. Asimismo, 11 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo, consideran que es bajo el incremento del índice de capital de trabajo.

En contraste, 16 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 29,10% del grupo consideran que es alto el incremento del índice de capital de trabajo; mientras que sólo 05 administradores, que representan el 9,10% del conjunto, juzgan que es muy alta tal situación.

21. ¿Cómo considera usted el índice de inversiones?

Tabla 21
Índice de inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	3	5,5	5,5
Regular	36	65,5	70,9
Alto	11	20,0	90,9
Muy alto	5	9,1	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

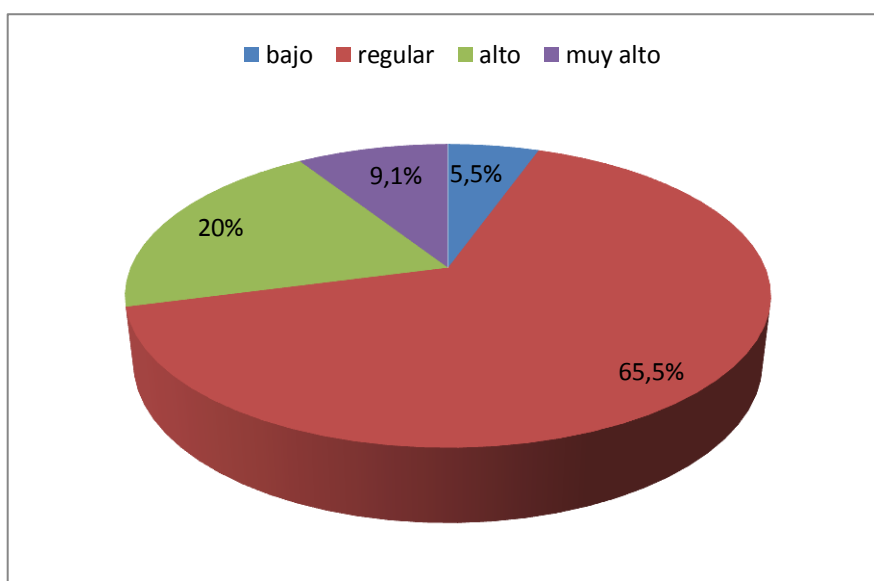


Figura 21. Índice de inversiones
Fuente: Tabla 21

En la presente tabla, 36 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 65,50% de este conjunto, consideran que es regular el incremento del índice de inversiones. Asimismo, 03 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo, consideran que es bajo el incremento del índice de inversiones.

En contraste, 11 administradores de las imprentas de la Región Tacna, que representan el 20,00% del grupo consideran que es alto el índice de inversiones; mientras que sólo 05 administradores, que representan el 9,10% del conjunto, juzgan que es muy alta tal situación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el proceso fundamental para la explicación de la discusión de los resultados, el análisis univariante y bivariantes, finalizando con los contrastes de prueba de hipótesis.

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación a la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización, el 58,20% de los administradores de las imprentas de la Región Tacna, consideran que es poco eficiente y el 20,00% del grupo, consideran que es deficiente la gestión de innovación estratégica.

Con respecto al control de los recursos financieros, el 56,40% de los administradores de las imprentas de la Región Tacna, consideran que es poco eficiente y el 14,50% del grupo, consideran que es deficiente.

En lo que se refiere a gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la empresa, el 67,30% de este conjunto, consideran que es poco eficiente y el 5,50% del grupo, consideran que es deficiente.

En lo que se refiere al índice de inversiones, el 65,50 % de los administradores de las imprentas de la Región Tacna, consideran que es regular el incremento del índice de inversiones y 5.50% del grupo considera que el índice de capital de inversiones es bajo.

5.1.1 PRUEBAS DE NORMALIDAD

Gestión Empresarial

Items	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Sig.
item1	0,218	0,000
item2	0,255	0,000
item3	0,327	0,000
item4	0,361	0,000
item5	0,312	0,000
item6	0,298	0,000
item7	0,325	0,000
item8	0,291	0,000
item9	0,291	0,000
item10	0,257	0,000
item11	0,295	0,000
item12	0,292	0,000
item13	0,255	0,000
item14	0,314	0,000
item15	0,231	0,000
item16	0,392	0,000
item17	0,327	0,000

Nivel de Desarrollo económico

Items	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Sig.
item18	0,304	0,000
item19	0,281	0,000
item20	0,238	0,000
item21	0,384	0,000

Como se puede apreciar el p-valor es menor a 0.05 se puede concluir que no presentan normalidad por lo que para las correlaciones se aplicara Rho de Spearman

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.2.1 Contrastación de la primera hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión empresarial y desarrollo económico de la MYPE_s del Sector Servicios, rubro imprentas.

1º) Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión empresarial y desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas.

Hipótesis alterna:

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión empresarial y desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas.

Resultados: $r = 1,000$

S o P = 0,000

S o P = 0,01 (significancia)

Interpretación: Se acepta la hipótesis de investigación en el nivel de 0,01. La correlación entre la gestión empresarial y desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas es significativa en el nivel de 0,000 (menor del 0,01).

Correlaciones				
Variables		Estadística	Gestión Empresarial	Nivel de Desarrollo Económico
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
	Nivel de Desarrollo Económico	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

5.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas

1º) Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas

Hipótesis alterna:

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas

Resultados: $r = 0,975$

S o P= 0,000

S o P= 0,01 (significancia)

Interpretación: Se acepta la hipótesis de investigación en el nivel de 0,01 es muy considerable.

Correlaciones

Variables		Estadística	Gestión del Talento humano	Nivel de Desarrollo Económico
Rho de Spearman	Gestión del Talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	0,975**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
	Nivel de Desarrollo Económico	Coeficiente de correlación	0,975**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

5.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

Existe una relación significativa entre la gestión de innovación y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas

1º) Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de innovación y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas

Hipótesis alterna:

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de innovación y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas.

Resultados: $r = 0,979$

S o P= 0,0000

S o P= 0,01 (significancia)

Interpretación: Se acepta la hipótesis de investigación en el nivel de 0,01 es muy considerable.

Correlaciones

Variables		Estadística	Gestión innovación	Nivel de Desarrollo Económico
Rho de Spearman	Gestión innovación	Coeficiente de correlación	1,000	0,979**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
Nivel de Desarrollo Económico	Gestión innovación	Coeficiente de correlación	0,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

5.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis

Existe una relación significativa entre la gestión financiera y el desarrollo económico de la MYPE_S del Sector Servicios, rubro imprentas.

1º) Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión financiera y el desarrollo económico de la MYPE_S del Sector Servicios, rubro imprentas.

Hipótesis alterna:

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión financiera y el desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas.

Resultados: $r = 0,984$

S o $P = 0,0000$

S o $P = 0,01$ (significancia)

Interpretación: Se acepta la hipótesis de investigación en el nivel de 0,01, ya que es considerable y positiva.

Correlaciones

Variables		Estadística	Gestión Financiera	Nivel de Desarrollo Económico
Rho de Spearman	Gestión Financiera	Coeficiente de correlación	1,000	0,984**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	55	55
	Nivel de Desarrollo Económico	Coeficiente de correlación	0,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013? Resultados: $r= 0,975$ (Correlación Rho de Spearman), $(0,00 < 0,01)$

SEGUNDA

Existe una relación significativa entre la gestión de innovación y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013
Resultados: $r= 0,979$ (Correlación Rho de Spearman), $(0,00 < 0,01)$.

TERCERA

Existe una relación significativa entre la gestión financiera y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013 Resultados: $r= 0,984$ (Correlación de Rho de Spearman), $(0,00 < 0,01)$.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se debe realizar un plan de mejora orientado al fortalecimiento de la gestión del talento humano, donde se considere la capacitación al personal que labora en las MYPES del Sector servicios, rubro imprentas, en la ciudad de Tacna. Así como también realizar procesos de selección con criterios claros y también debe haber un programa de desarrollo de los profesionales.

SEGUNDA

La gestión de innovación es un asunto capital para elevar el nivel desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, pues se debe diseñar nuevas innovaciones de procesos y también debe realizarse la innovación tecnológica.

TERCERA

En cuanto a la gestión financiera en las MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, se debe diseñar nuevas herramientas financieras que permita analizar, rediseñar y optimizar nuevos procesos administrativos y financieros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de Promoción de la Inversión Privada,
<http://www.proinversion.gob.pe> Recuperado el 19 de Mayo del
2014, “Gerenciando una MYPE”., de:
[http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRA
MIENTASPARMYPES/Capitulo3\(1\).pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRA_MIENTASPARMYPES/Capitulo3(1).pdf)

Arbulú, J. (Diciembre de 2006). <http://cendoc.esan.edu.pe>. Recuperado el
11 de Octubre de 2012, de: [http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-
journals/PAD/7/arbulu.pdf](http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf)

Decreto Legislativo N° 968. Recuperado el 26 de abril de 2014, del sitio
Web de la Sunat
[http://orientacion.sunat.gob.pe/modulos/orientacion/regimenes/rer/
dl968-06.htm](http://orientacion.sunat.gob.pe/modulos/orientacion/regimenes/rer/dl968-06.htm)

García, J. E., & Serrano, V. C. (2005). ¿Competitividad e Innovación en
las Micro y Pequeñas Empresas? Retos Previos a Superar. Red
de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe
(REDALYC), 23(003), 559-581.

Imilce, M. y Wiese, A. Una MYPE con calidad: guía para entender y evaluar un sistema de gestión de la calidad. Recuperado el 11 de mayo del 2014, del sitio web de CrecemMype del Ministerio de la Producción <http://www.crecemype.pe/>
http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/MYPE_CALI_DAD.pdf

Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. D. L. N° 1086. (2008). En Normas Legales Extraordinario. Poder Legislativo de Perú.

Ley que norma la empresa individual de responsabilidad limitada. Ley N°. 21621 (1976). En Normas Legales Extraordinario. Poder Legislativo de Perú.

Ley general de sociedades. Ley N° 26887 (1997). En Normas Legales Extraordinario. Poder Legislativo de Perú.

Manual de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para la PYME, 2008.

Miller, M. L., & Morris, L. (1999). Managing Knowledge, Technology, and Innovation. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Orosco Paredes, E. I. (Febrero de 2003). <http://www.infomipyme.com>. Recuperado el 12/10/2012 de Octubre de 2012, de <http://infomipyme.tmp.vis-hosting.com/Docs/GT/Offline/empresarios/sde/sdeprint.htm>

Ospina Bosi, S. (1993). Gestión, política pública y desarrollo social: Hacia la Profesionalización de la Gestión Pública. Gestión y Política Pública, II(1).

Plan de Negocio. Recuperado el 27 de abril del 2014, del sitio web de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada <http://www.proinversion.gob.pe/>
[http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIEN-TASPARMYPES/Capitulo2\(1\).pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIEN-TASPARMYPES/Capitulo2(1).pdf)

Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa - PYME. Ley N°. 28015 (2003). En Normas Legales Extraordinario. Poder Legislativo de Perú.

Redalyc. (J. R. Group, Ed.). La gestión de innovación tecnológica.

Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/847/84710206.pdf>

Resnik P. (1997). Como dirigir una pequeña empresa: decálogo de la supervivencia y el éxito. Bogotá McGraw-Hill “

Rojas Guerrero, R. O. (2005). Los Instrumentos Financieros en la Gestión Óptima de las MYPES del Sector Construcción. Lima.

Rothwell, R. (1994). Industrial Innovation: Success, Strategy, Trends In Dodgson.(E. Elgar, Ed.) USA.

Sánchez Ambriz, G. (2009). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado el 10 de mayo de 2013, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63511932013>

Sunat. (s.f.). <http://www.sunat.gob.pe>. Recuperado el 20 de setiembre 2013h.<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Texto Único Ordenado de la Ley N° 28015, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (TUO de la Ley MYPE).

Texto Único Ordenado de la Ley N° 28015, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (TUO de la Ley MYPE).
<http://www.slideshare.net/peerla09/fundamentos-de-gestion-empresarial-unidad-uno>

Texto único ordenado de la Ley del Impuesto a La Renta. D. L. N° 968 (2006). En Normas Legales Extraordinario. Poder Legislativo de Perú.

Zapata Guerrero, E. (2004). Pymes y su problemática empresarial. Análisis de casos. REDALYC, 119-135.

ANEXO

ANEXO Nº 1

CUESTIONARIO

Le agradezco responder el presente cuestionario porque su información será de gran utilidad y uso exclusivo para la investigación: **Gestión Empresarial y Su Influencia en el Desarrollo Económico de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Imprentas En la Ciudad de Tacna, Año 2013, para optar el grado de magíster.**

1. ¿Cómo considera usted la gestión de innovación tecnológica en los departamentos de la organización?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

2. ¿Cómo considera usted la gestión de innovación en los departamentos de la organización?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

3. ¿Cómo considera usted la gestión de innovación estratégica en los departamentos de la organización?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

4. ¿Cómo considera usted el empleo de recursos innovadores como clave para la gestión empresarial?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

5. ¿La gestión de innovación incrementan los resultados positivos en una empresa?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

6. ¿Cómo considera usted las políticas de recursos humanos en cuanto a su alineación con los objetivos de la organización?.
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

7. ¿Cómo considera usted los objetivos de la organización?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente

8. ¿Cómo considera usted los instrumentos administrativos, reglamentos de la organización?
 - a) Deficiente
 - b) Poco eficiente

- c) Eficiente
 - d) Muy eficiente
9. ¿Cómo considera usted los procesos y procedimientos de recursos humanos de la empresa sector servicios rubro Imprentas?
- a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente
10. ¿Cómo considera usted la Gestión de RR.HH. con relación a la productividad?
- a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente
11. ¿Cómo considera la determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa)?.
- a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente
12. ¿Cómo considera la consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa)?.
- a) Deficiente

- b) Poco eficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

13. ¿Cómo considera la utilización de los recursos financiero?.

- a) Deficiente
- b) Poco eficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

14. ¿Cómo considera el control de los recursos financieros?

- a) Deficiente
- b) Poco eficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

15. ¿Cómo considera el análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones?

- a) Deficiente
- b) Poco eficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

16. ¿Cómo considera usted la gestión financiera en cuanto a la dirección de la economía, finanzas y contabilidad de la Entidad?

- a) Deficiente
- b) Poco eficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

17. ¿La gestión financiera permite a la empresa disponer del capital de trabajo financiero y bienes de capital necesarios para llevar a cabo su giro o actividad?
- a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente
18. ¿Cómo considera usted el incremento del índice de rentabilidad?
- a) Deficiente
 - b) Poco eficiente
 - c) Eficiente
 - d) Muy eficiente
19. ¿Cómo considera usted el incremento del índice de liquidez
- a) Bajo
 - b) Regular
 - c) Alto
 - d) Muy alto
20. ¿Cómo considera usted el incremento del índice de capital de trabajo?
- a) Bajo
 - b) Regular
 - c) Alto
 - d) Muy alto
21. ¿Cómo considera usted el incremento del índice de inversiones?
- a) Bajo
 - b) Regular
 - c) Alto
 - d) Muy alto