

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del Centro Poblado las Américas, año 2020

Presentado por:

Jorge Alberto Mendoza Huamani

Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro
Poblado las Américas, año 2020**

Presentado por **Jorge Alberto Mendoza Huamani**, para optar el Título de: Licenciado en
Administración de Empresas.

Sustentado y aprobado el 07 de febrero de 2024 ante el jurado evaluador:

Presidente:



Dra. Silvia Soledad López Ibáñez

Primer miembro:



Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

Segundo miembro:



Mg. José Carlos Vilca Narváez

Asesor:



Dr. Mauro Huayapa Huaynacho



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURIMAC

Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 015-2024

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis titulada **“Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado las Américas, año 2020”** para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, presentado por el Bach. **Jorge Alberto Mendoza Huamani**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el índice de similitud **ACEPTABLE (21%)**, por lo que cumple con los criterios de originalidad establecidos por la Universidad

Tamburco, 30 de julio de 2024



Dra. Silvia E. López Ibañez
Directora Unidad de Investigación

C.c:

Archivo.
SSLI/D-U.I.F.A.
Allison B.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe



Agradecimiento

Agradecer a mis docentes quienes fueron parte fundamental de mi formación académica, por transmitir conocimientos para poder hoy ser un profesional que contribuya a la sociedad; sencillo no ha sido, pero gracias a su apoyo se pudo lograr tan ansiado objetivo



Dedicatoria

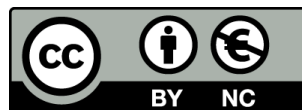
Dedico esta tesis a mi madre y mi padre, quienes me dieron la vida, quienes me formaron como persona, quienes me apoyan incondicionalmente en cada uno de mis proyectos, a mi familia que son todo para mí



Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado
las Américas, año 2020

Línea de investigación: Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRAC	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del problema	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Justificación de la investigación	7
1.3.1 Justificación teórica	7
1.3.2 Justificación metodológica	8
1.3.3 Justificación social	8
CAPÍTULO II	9
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	9
2.1 Objetivos de la investigación	9
2.1.1 Objetivo general	9
2.1.2 Objetivos específicos	9
2.2 Hipótesis de la investigación	9
2.2.1 Hipótesis general	9
2.2.2 Hipótesis específicas	9
2.3 Operacionalización de variables	10
CAPÍTULO III	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	11
3.1 Antecedentes	11
3.1.1 Antecedentes internacionales	11
3.1.2 Antecedente nacional	12
3.1.3 Antecedente local	13
3.2 Marco teórico	14
3.2.1 Definiciones de la sostenibilidad	14
3.2.2 Modelo Cubrix para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones	15



3.2.3	Modelo del desarrollo sostenible	16
3.2.4	Importancia del sector comercio en el desarrollo sostenible	18
3.2.5	La sostenibilidad empresarial como ventaja competitiva	20
3.2.6	Enfoque al desarrollo sostenible	21
3.2.7	El enfoque de la sostenibilidad en las organizaciones	21
3.2.8	Desarrollo sostenible o sustentable	21
3.2.9	Desarrollo sostenible tridimensional.	22
3.2.10	Convertirse en una organización basada en el factor tiempo	23
3.2.11	Factores que influyen el crecimiento de micro y pequeñas empresas	24
3.2.12	Crecimiento de la micro y pequeña empresa	26
3.2.13	Sobrevivencia, crecimiento y orientación emprendedora	27
3.2.14	La planeación estratégica como herramienta de apoyo	27
3.2.15	La estrategia de desarrollo de las Mypes con su entorno	29
3.2.16	La innovación factor de sostenibilidad	30
3.2.17	Micro y pequeña empresa (MYPE)	30
3.2.18	Clasificación del sector comercio.	31
3.2.19	El éxito empresarial	32
3.3	Marco conceptual	33
CAPÍTULO IV		36
METODOLOGÍA		36
4.1	Tipo y nivel de investigación	36
4.1.1	Tipo de investigación	36
4.1.2	Nivel de investigación	36
4.2	Diseño de la investigación	37
4.3	Población y Muestra	37
4.3.1	Población	37
4.3.2	Muestra	38
4.4	Procedimiento	38
4.5	Técnicas e instrumentos	39
4.5.1	Técnicas	39
4.5.2	Instrumentos	39
4.6	Análisis estadístico	39
CAPÍTULO V		41
RESULTADOS Y DISCUSIONES		41
5.1	Análisis de resultados	41
5.1.1	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	41
5.2	Descripción de resultados	42
5.2.1	Hipótesis general	42



5.2.2	Hipótesis específica 1	43
5.2.3	Hipótesis específica 2	44
5.2.4	Hipótesis específica 3	45
5.2.5	Descripción de datos socio demográfico	46
5.3	Discusión	51
CAPÍTULO VI		54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		54
6.1	Conclusiones	54
6.2	Recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		57
ANEXOS		65



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	10
Tabla 2 Distribución de los ítems del cuestionario	41
Tabla 3 Baremación y escala de interpretación sostenibilidad empresarial	41
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	42
Tabla 5 Estadística de fiabilidad con Alfa de Cronbach	42
Tabla 6 Sostenibilidad empresarial	43
Tabla 7 Desarrollo empresarial	44
Tabla 8 Desempeño para los grupos de interés	45
Tabla 9 Nivel de áreas de gestión	46
Tabla 10 Estado civil	46
Tabla 11 Sexo	47
Tabla 12 Edad	48
Tabla 13 Experiencia en el rubro comercial	49
Tabla 14 Experiencia como empresario	49
Tabla 15 Nivel de educación	50



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de sostenibilidad Cubrix	16
Figura 2 Factores de crecimiento de las Mypes	27
Figura 3 La empresa y sus partes interesadas para el desarrollo sostenible	29
Figura 4 Nivel de sostenibilidad empresarial	43
Figura 5 Nivel de desarrollo empresarial	44
Figura 6 Nivel de desempeño de los grupos	45
Figura 7 Nivel de áreas de gestión	46
Figura 8 Estado Civil	47
Figura 9 Sexo	47
Figura 10 Edad	48
Figura 11 Experiencia en el rubro comercial	49
Figura 12 Experiencia como empresario	50
Figura 13 Nivel de educación	51
Figura 14 Aplicación del instrumento de recolección de datos en bazares	72
Figura 15 Aplicación del instrumento de recolección de datos en ferreterías	72
Figura 16 Aplicación del instrumento de recolección de datos en ferreterías	73



INTRODUCCIÓN

El presente estudio intitulada: “Sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del Centro Poblado las Américas, año 2020”. Es un tema de estudio que, en la actualidad ha generado expectativa en el desarrollo en la investigación, así como en la implementación de factores y elementos que ayuden a las empresas lograr la sostenibilidad empresarial en rubro empresarial, por ello, la gestión de la sostenibilidad en las empresas se considera fundamental, de acuerdo a Global Reporting Initiative (GRI, 2021) donde se señala que “la gestión de la sostenibilidad se vuelve indispensable para toda MIPYME que desee perdurar en el tiempo. Por desarrollo sostenible o sostenibilidad, el Informe Brundtland se refiere al ‘desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades’” (p. 10)

El tema de la sostenibilidad empresarial en estos últimos tiempos ha despertado el interés de grandes estudiosos e investigadores, además, ha generado el interés de conocer los impactos que genera en las organizaciones de toda índole, enfocándose el estudio principalmente en entender sobre los factores que garantizan a las organizaciones que les permita mantenerse en sus respectivos mercados por muchos años. Por ello ahora se puede encontrar una amplia literatura al respecto que explican por medio de los diferentes enfoques que explican la sostenibilidad de las organizaciones considerando principalmente a los elementos internos que tiene en relación al entorno que le rodea.

Es de vital importancia abordar temas relacionados con las micro y pequeñas empresas porque de acuerdo a la contribución que genera al crecimiento de la economía es sin duda muy significativo, con respecto a la contribución en la generación de empleo y al valor agregado que brinda a la sociedad por medio del desarrollo empresarial es considerable, de acuerdo a Global Reporting Initiative (GRI, 2021) “en el 2018 las MIPYME en el Perú emplearon al 59,2% de la PEA ocupada, situación que no presentó cambios significativos en comparación con el año previo. Es importante resaltar que las microempresas concentraron cerca de la mitad del empleo (47,6%), mientras que la pequeña y mediana empresa contaron con una menor participación (9,7% y 1,8%, respectivamente)” (p. 8).



El presente estudio se ha desarrollado bajo los lineamientos propuestos por la unidad de investigación con la finalidad de lograr los propósitos de la investigación, por ello, se organizó mediante capítulos conformados de la siguiente forma:

En el capítulo I, planteamiento del problema, comprende descripción, enunciado y justificación del problema. En el capítulo II, objetivos e hipótesis, comprende objetivo general, objetivos específicos, hipótesis general, hipótesis específicas como la operacionalización de variables. En el capítulo III, marco teórico referencial, donde se ha desarrollado los antecedentes de la investigación, se ha desarrollado el fundamento teórico que respalda el presente estudio y el marco conceptual.

En el capítulo IV, metodología, metodología que se utilizó para elaborar el trabajo de tesis que incluye tipo, nivel, método y diseño de la investigación; población y muestra, procedimiento de la investigación, técnicas e instrumentos de la investigación y finalmente el análisis estadístico. En el capítulo V, resultados y discusiones, se explica el estudio de nivel descriptivo para definir el nivel de sostenibilidad y comprobar las hipótesis planteadas, de la misma forma la prueba de hipótesis y la respectiva discusión de resultados acorde al sustento de la teoría obtenida, como también otras investigaciones que se ha utilizado de antecedentes.

Finalmente, en el capítulo VI, conclusiones y recomendaciones, se ha propuesto las conclusiones, recomendaciones o propuestas, anexos y bibliografía respectiva la cual enriquecerá en la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio y que se han adquirido a consecuencia del estudio a lo largo de la investigación.



RESUMEN

El propósito fundamental que se buscó en el trabajo de investigación ha sido estimar o tomar conocimiento del nivel de Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado las Américas, año 2020, considerando que es un tema de estudio de mucho interés para la comunidad académica y de gran importancia para las empresas en el sector comercial y de cualquier rubro en general; los resultados finales se pondrán a disposición de la comunidad académica y los gestores de las micro y pequeñas empresas.

Además, el presente estudio desde el punto de vista de la metodología se puede explicar que ha sido desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo de investigación que ha sido considerada ha sido el básico, enmarcado en el nivel de investigación descriptivo, se ha considerado el diseño de investigación no experimental y de corte transversal, en cuanto se refiere a la población de estudio se ha considerado a los empresarios del sector comercio del Centro Poblado las Américas, se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento se ha aplicado el cuestionario de encuesta con la valoración de la escala de Likert.

Se obtuvo como resultado que existe un alto nivel de sostenibilidad en las empresas del sector comercio, lo que lleva a concluir que las empresas al desarrollar sus actividades empresariales existen la probabilidad de mantenerse por más tiempo en el sector donde desarrollan sus actividades empresariales en el centro poblado de las Américas año 2020.

Palabras clave: *Sostenibilidad y durabilidad empresarial*



ABSTRAC

The fundamental purpose that was sought in the research work has been to estimate or become aware of the level of Sustainability of Micro and Small Businesses in the Trade Sector of the Populated Center of the Americas, year 2020, considering that it is a topic of study of great interest. for the academic community and of great importance for companies in the commercial sector and in any field in general; the final results will be made available to the academic community and managers of micro and small businesses.

In addition, the present study from the point of view of the methodology can be explained that it has been developed under the quantitative approach, of the type of research that has been considered to have been the basic one, framed in the level of descriptive research, it has been considered the non-experimental and cross-sectional research design, as far as the study population is concerned, the entrepreneurs of the commerce sector of the Populated Center of the Americas have been considered, the survey technique has been used and the questionnaire has been applied as an instrument survey with the assessment of the Likert scale.

It was obtained as a result that there is a high level of sustainability in the companies of the commerce sector, which leads to the conclusion that the companies, when developing their business activities, have the probability of staying longer in the sector where they develop their business activities in the center. town of the Americas year 2020.

Keywords: *Business sustainability and durability*



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En el mundo actual el desenvolvimiento de las pequeñas empresas ha generado una gran expectativa en el entorno de la economía de los países, las empresas que logran mantenerse a través de los años de forma sostenible y garantizando un crecimiento sostenido, definitivamente son los que contribuyen de forma directa a la mejora de la economía de los países, por ello, se ha generado un gran interés de estudio por parte de la academia y los centros de investigación con la finalidad de identificar y explicar los factores que determinan la sostenibilidad empresarial, por ello, se ha considerado a Rivera Rodríguez (2012) donde sostiene que “la permanencia de las empresas en el tiempo de manera exitosa se constituye en un tema de preocupación para el gobierno, las empresas y la academia de la administración. Se han realizado varias investigaciones, materializadas en libros, artículos y ponencias, tratando de explicar por qué unas empresas perduran y otras desaparecen” (p. 107).

Por otro lado, también es importante señalar que las empresas que logran el éxito empresarial, no debe estar limitado a la rentabilidad económica, también el éxito empresarial se mide en relación a los efectos que tenga con su medio ambiente, ante ello, teniendo en cuenta lo publicado por Cinco días (2021) donde señala que “El compromiso que tienen las pymes con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) es clave, ya que aportan valor a la sociedad y, en consecuencia, es beneficioso para el éxito de la empresa. Fortalece su reputación y las relaciones con los stakeholders” (p. 1)

En el caso peruano, la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas al margen de generar una palanca fundamental en el desarrollo económico, también es considerado una fuente importante para generar empleos y ser una fuente de innovación tecnológica y empresarial, al igual que por su potencial para generar ingresos y mitigar la pobreza. En este sentido, tomando en consideración a lo publicado por la Cámara de Comercio de Lima (citado en Andina Agencia de peruana de noticias (2021) donde se afirma que “la pequeña



y mediana empresa (Pyme) tiene un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo al 75% de la Población Económicamente Activa (PEA)” (p. 1)

Según el estudio realizado por Comex Perú, muestra la realidad que afrontan las Mypes en relación al desempeño que viene cumpliendo durante su existencia en el mercado, muchas de ellas son familiares, lo que evidencia la existencia de barreras como la carencia de personal calificado, que les permita tener una cultura de seguimiento y monitoreo a su gestión; del mismo modo carecen de herramientas de tecnología que les facilite en los procesos de gestión empresarial, lo que demuestra que las Mypes desconocen la magnitud que pueden ser beneficiados con el uso de estas herramientas. (COMPEX, 2021)

De acuerdo a Global Reporting Initiative (GRI, 2021) donde sostiene que la “la gestión de la sostenibilidad se vuelve indispensable para toda MIPYME que desee perdurar en el tiempo. Por desarrollo sostenible o sostenibilidad, el Informe Brundtland se refiere al desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades con respecto al desarrollo económico, social y ambiental” (p. 10). De la misma forma, las micro y pequeñas empresas para que sean sostenibles económicamente en el tiempo deben manejar diferentes estrategias como el aumento en el valor de las inversiones, reducción de los costos de producción, el aumento en el rendimiento mediante la implementación de nuevas tecnologías, entre otros.

En tal sentido, las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Abancay sufren diferentes tipos de problemas la cual no les permite desarrollarse adecuadamente y permanecer en el mercado por periodos largos; pues esto a la vez presentan factores que les limita en su crecimiento; estos factores son: limitada Inversión al inicio de negocio, proceso tedioso de formalización, desconocimiento sobre las fuentes de financiamiento que no permite expandirse y mejorar el proceso productivo, el no uso de instrumentos de gestión, bajo nivel de uso de tecnología apropiada, entre otros.

En el presente trabajo de investigación se ha pretendido explicar de manera coherente y sistemática, sobre los factores que son determinantes para la sostenibilidad de las empresas del rubro comercial del centro poblado las Américas de la ciudad de Abancay, además de ello, tomar conocimiento del nivel de sostenibilidad empresarial que vienen alcanzando las empresas, y que son determinantes para alcanzar el éxito empresarial.



1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas, año 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué nivel de desarrollo organizacional tienen las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas, año 2020?
- ¿Qué nivel de desempeño para los grupos de interés tienen las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas, año 2020?
- ¿Qué nivel de áreas de gestión tienen las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas, año 2020?

1.3 Justificación de la investigación

El presente estudio está debidamente justificado porque se ha visto que la micro y pequeña empresa actualmente están siendo considerado como el principal motor del desarrollo económico del país y fuente de empleo importante. Por ello, tomando en cuenta a Carrasco Diaz (2009) donde sostiene que “todo trabajo o proyecto de investigación, necesariamente requiere ser justificado, es decir, debe explicarse por qué se realiza. Responder a la pregunta por qué se investiga. Justificar significa entonces, explicar la utilidad, los beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación” (p. 117-118). Además, se debe precisar la justificación por medio de otros criterios que son necesarios precisar considerar la utilidad que ha tenido el presente estudio.

1.3.1 Justificación teórica

La justificación teórica ha sido fundamental en el presente estudio, porque ha permitido avanzar y complementar con el conocimiento inicial el cual se dio inicio al presente estudio, en este mismo sentido, se ha considerado a Méndez Álvarez (2011) donde señala que “la motivación se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno de los varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a partir de los cuales espera avanzar en el conocimiento planteado, o para encontrar explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial” (p. 204)

Por otro lado, también se ha considerado a Bernal (2016) donde ha señalado que “en investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar



reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 138). Por consiguiente, en el presente trabajo se ha buscado profundizar los conocimientos a partir de los fundamentos teóricos existentes, además, está basada en la descripción de la variable de sostenibilidad empresarial con sus respectivas dimensiones e indicadores.

1.3.2 Justificación metodológica

La justificación metodológica esta justifica porque permite que otros trabajos de investigación puedan tomar los procedimientos metodológicos para futuras investigaciones, del mismo modo también, se ha considerado lo propuesto por Carrasco Diaz (2009) al respecto de la justificación metodológica sostiene que “si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tiene la validez y confiabilidad, y al ser empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tiene justificación metodológica” (p. 119). Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación se ha sometido a prueba algunos métodos e instrumentos que han permitido generar conocimiento válido y confiable.

1.3.3 Justificación social

La justificación social de acuerdo a lo que sostiene Carrasco Diaz (2009) sostiene que “radica en los beneficios y utilidades que reportan para la población los resultados de la investigación en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyecto de mejoramiento social y económico para la población” (p. 120), desde el entorno académico y empresarial, existe la preocupación y la posibilidad de conocer y encausar los conocimientos a los directivos, funcionarios y/o propietarios de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, así como también a la comunidad académica integrado por los investigadores interesados en el tema de estudio, los resultados del presente estudio serán de utilidad para tomar como referencia en las investigaciones futuras.



CAPITULO II OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Describir el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2020
- Identificar el nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2020
- Conocer el nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2020.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

El nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas es alto en el sector comercio del centro poblado las Américas, 2021.

2.2.2 Hipótesis específicas

- El nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas es medio en el sector comercio del centro poblado de las Américas, 2021.
- El nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas es medio en el sector comercio del centro poblado las Américas, 2021.
- El nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas es medio en el sector comercio del centro poblado las Américas, 2021.



2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>Sostenibilidad empresarial</p> <p>“Empresa sostenible es aquella que vive decenios y que involucra varias generaciones perpetuando su proyecto, que la concibe como una comunidad de seres humanos en la que todos sus sistemas y componentes funcionan de manera adecuada, sin caer en la obsolescencia” (Rivera, 2012)</p>	<p>1.1.Desarrollo organizacional</p> <p>Desarrollo organizacional “es un término que se usa para agrupar un conjunto de intervenciones para el cambio planeado sobre la base de valores humanistas y democráticos que buscan mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados Robbins y Judge (2009, p. 628),</p>	<p>1.1.1 Holístico</p> <p>1.1.2 Sinergia</p> <p>1.1.3 Comunidad</p> <p>1.1.4 Éxito</p> <p>1.1.5 Orden</p> <p>1.1.6 Poder</p> <p>1.1.7 Seguridad</p>	
	<p>1.2.Desempeño para los grupos de interés</p> <p>Las personas que pertenezcan o no a grupos comunes de mando o tarea, tal vez coincidan en la consecución de un objetivo común que les interese Robbins y Judge (2009, p. 285)</p>	<p>1.2.1 Empleados</p> <p>1.2.2 Clientes</p> <p>1.2.3 Suministradores</p> <p>1.2.4 Comunidad</p>	<p>- Nunca</p> <p>- Casi nunca</p> <p>- Algunas veces</p> <p>- Casi siempre</p> <p>- Siempre</p>
	<p>1.3.Áreas de gestión</p> <p>Área de Gestión, tiene como objetivo general, coordinar y acompañar los procesos de consulta previa en cada una de sus etapas, en el marco de los proyectos, obras o actividades organizacionales</p>	<p>1.3.1 Integridad</p> <p>1.3.2 Liderazgo</p> <p>1.3.3 Estrategia</p> <p>1.3.4 Toma de decisiones</p> <p>1.3.5 Gestión de personas</p> <p>1.3.6 Aprendizaje</p> <p>1.3.7 Innovación</p> <p>1.3.8 Gestión de los recursos</p> <p>1.3.9 Gestión por procesos</p>	

Nota. Elaboración propia



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Según Sainz Ochoa, Alberto (2002) quien realizó su tesis; Análisis de los factores explicativos del éxito empresarial: una aplicación al sector de denominación de origen calificada Rioja. Tesis doctoral. Universidad de la Rioja. Logroño-España. En la cual llega a las siguientes conclusiones, que las explicaciones proporcionadas desde las perspectivas y enfoques que se han venido sucediendo con el desarrollo de la ciencia económica y la teoría sobre el comportamiento de la empresa, son numerosas y de diverso carácter. En síntesis, los resultados de las empresas se ven afectados por dos tipos de factores, unos son externos a la organización y otros tienen un carácter interno. Los factores externos escapan a la capacidad de decisión y control de la empresa, conformando su entorno, el marco económico y social en el que los diversos agentes económicos desarrollan su actividad. Los factores 8 internos se concentran en aquellas variables que caracterizan a la propia empresa, a su comportamiento, y en aquellos recursos de que dispone, porque los ha adquirido del exterior o los ha creado ella misma, y que por lo tanto dirige y utiliza para el desarrollo de su actividad. Así mismo señala que los factores propiamente empresariales que resultan relevantes en la explicación de los resultados de las empresas, no pueden tener un carácter universal. Reconocida la importancia del sector en la determinación del grado de rivalidad competitiva, serán sus características estructurales las que indiquen cuáles son aquellas variables que puedan resultar claves para fundamentar el éxito en cada caso concreto.
- b) Bautista Martin, Paola Andrea (2013). Factores que inciden en el éxito de las microempresas con mínimo cinco años de existencia del sector terciario del municipio de Arauca. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia,



Arauca-Colombia. Tomando como referencia las conclusiones de esta tesis, afirma, que las dimensiones más representativas según los resultados obtenidos es la estrategia, estructura y rivalidad de las empresas, lo que permite deducir que para las microempresas del sector terciario (servicios) es muy importante la forma cómo se organizan y gestionan las empresas, así como la estrategia implementada por ellas y por supuesto y no menos importante la competencia local y externa, como factores muy significativos para contribuir a la competitividad del sector.

- c) Para Luisa C. Rodríguez Guerra y Leonardo A. Ríos-Osorio (2016) en su artículo: “Evaluación de la sostenibilidad, económica y ambiental de organizaciones empresariales por medio de la metodología GRI Colombia”, planteó como objetivo describir, el nivel de sostenibilidad social, económica y ambiental de las empresas que reportaron bajo la metodología Global Reporting Initiative (GRI), la investigación es de tipo descriptivo transversal, se enfocaron a 87 empresas en Colombia, lo que se concluyó que las empresas se encuentran en un nivel predominante, en donde las dimensión social y ambiental buscan representar un mayor compromiso y visibilidad con sus grupos de interés. Además, se identificó que en las empresas que se implantó la sostenibilidad como estrategia de administración y visibilidad internacional, tomen atención el rol que cumplen los grupos de interés, por medio de la comunicación e interacción con ellos.

3.1.2 Antecedente nacional

- a) Para Chavesta Cumpa, Ronald (2015) en su tesis Gestión y sostenibilidad de las microempresas artesanales de Monsefú, provincia de Chiclayo, propone y explica un modelo de gestión para mejorar la sostenibilidad de las microempresas, generado por una deficiente gestión, identificando que dan inicio de sus actividades por tradición familiar, necesidad, deseos de superación y su único propósito es subsistir en un mercado competitivo y cambiante; la investigación es de tipo descriptiva, explicativa, de diseño no experimental y propositiva, centrándose en describir cómo se encuentran las microempresas, sus características, la problemática que afrontan y de proponer un modelo de gestión, basado en la teoría de sistemas. Se encuestó a 85 microempresarias artesanales de la línea textil de bordados a mano de Monsefú y se entrevistó a las presidentas de



las asociaciones artesanales del de bordados a mano. Se obtuvo como resultado que las microempresas manejan una administración empírica, no elaboran planes estratégicos y operativos, además carecen de documentos y herramientas de gestión, débil motivación y capacitación al personal, así como inadecuado control de sus recursos económico y materiales.

- b) Para Chappa Arévalo, María Jimena (2016), en su tesis Caracterización de Gestión de calidad y sostenibilidad empresarial de las MYPES en el rubro comercio del centro comercial Boulevard de Chiclayo año 2016, se planteó como objetivo determinar las características de gestión de calidad y sostenibilidad empresarial en los micro y pequeñas empresas del centro comercial Boulevard. El diseño que se utilizó es no experimental de tipo descriptiva y de diseño metodológico transversal. Se encuestó a 49 microempresarios de ambos géneros, obteniendo como conclusiones; que los microempresarios cuentan con 1 o 2 personas atendiendo su microempresa, más de la mitad de los propietarios tienen sus libros contables, la totalidad de ellos no se capacitan para ofrecer un buen servicio, desconocen que es sostenibilidad empresarial y aspectos del desarrollo sostenible.

3.1.3 Antecedente local

- a) Para Velasco Maron Vaneska (2017), en su tesis para optar el grado de maestro Gestión empresarial de empresas familiares en la ciudad de Abancay, se propuso como objetivo describir el nivel de gestión empresarial en que se encuentran las empresas familiares de la ciudad de Abancay. La metodología que se empleó es con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, de diseño no experimental y transversal; se utilizó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento al cuestionario, la cual se aplicó a 35 gerentes de las empresas familiares. Las empresas en su mayoría fueron emprendidas de manera empírica, no consideraron elementos que les conduzcan de manera eficiente al logro de objetivos y metas. Como resultados obtuvieron que las empresas familiares realizan una planificación en nivel bueno con un 61.34%, generado por su alto grado de identidad, orgullo y conciencia en el rumbo de las mismas, pero en lo que respecta a la organización se encuentra en un nivel malo con un 36.68%, debido a una débil conducción de los protocolos y organización de planes de sucesión, además presentan una dirección de nivel regular con un 41.67%, resultado por la ausencia



de liderazgo efectivo y motivación a los trabajadores; en cuanto al control empresarial se encuentra en un nivel regular con un 40%, ocasionado por lo débil en el control al desempeño de los trabajadores, desconocimiento de áreas de control e inexistencia de formalidad en el registro de sus inventarios, en conclusión la gestión empresarial está en un nivel regular con un 40.67%, debido a que las empresas familiares presentan empirismo, debilidad y deficiencia en el manejo de elementos de gestión.

- b) Para Pedraza Huanca, Grimaldo (2010), quien realizó su tesis, El entorno de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica de la industria de muebles de madera en la ciudad de Abancay, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo propósito fue identificar los aspectos más relevantes del entorno de la gestión empresarial en el nivel de sostenibilidad económica de la industria de muebles de madera en la ciudad de Abancay, así mismo de conocer las condiciones de la gestión de manera interna como externa, midiéndolo desde la rentabilidad, productividad y mercado, La metodología utilizada en la investigación es de nivel básico descriptivo, explicativo, con diseño de investigación no experimental y transversal, se encuestó a 55 propietarios de pequeños talleres industriales y además se observó las condiciones en que producen, se concluyó que las microempresas tienen poca capacidad de ahorro, pocos operarios (menos de 5), de manera temporal. La gestión empresarial se realiza de manera inadecuada a poco adecuada, tanto en su ambiente interno como externo. El aprovisionamiento de la materia prima es la mayor preocupación, a pesar que lo define como caro a muy caro, siendo una debilidad de algunas cuando tengan que afrontar el mayor costo, sus maquinarias un 69% tienen una antigüedad de 10 a 30 años, con una función de regular, la mayoría cuenta con local propio, pero no reúne las condiciones adecuadas y en lo que respecta a las fuentes de financiamiento son un 45% propias, pero poco accesibles a préstamos.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Definiciones de la sostenibilidad

El tema de sostenibilidad se ha estudiado desde diversos enfoques y teorías, en primer lugar existe el planteamiento de abordar el tema desde la perspectiva del cuidado del medio ambiente, por otro lado, se aborda el tema desde la perspectiva organizacional,



aspectos que se deben considerar para que las organizaciones se mantengan por largos periodos de tiempo en el mercado, en la misma línea se ha considerado a Garzón et al. (1998) donde sostienen que “Sostenibilidad puede interpretarse como el producto de una serie de esfuerzos mancomunados que conllevan a que la organización permanezca productiva en el tiempo, contemplando todos los aspectos que involucra su realidad como sistema social, en el que las personas, sus relaciones, sus valores compartidos son el verdadero motor del proceso de desarrollo” (p. 90). Por otro lado, la sostenibilidad empresarial se aborda desde la perspectiva del mejoramiento continuo, con la finalidad de garantizar la permanencia de las organizaciones en el mercado, de acuerdo a lo planteado por Garzón y Castellanos (1998) donde consideran que “La sostenibilidad representa un marco de gestión que nos lleva a buscar la mejora continua en nuestra forma de operar y nuestros productos, integrando en nuestra actividad diaria y en nuestra planificación estratégica objetivos económicos, medioambientales y sociales” También es necesario considerar lo desarrollado por Barcellos de Paula (2010) donde plantea que “Representa un nuevo enfoque para hacer negocios. Al desarrollar sus actividades las empresas promueven la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente, preservando la integridad del planeta para las generaciones futuras” (p. 83).

3.2.2 Modelo Cubrix para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones

El modelo que explica la sostenibilidad de las organizaciones de acuerdo a Marcel Van Marreijk (citado en Plasencia et al. 2018) donde sostiene que:

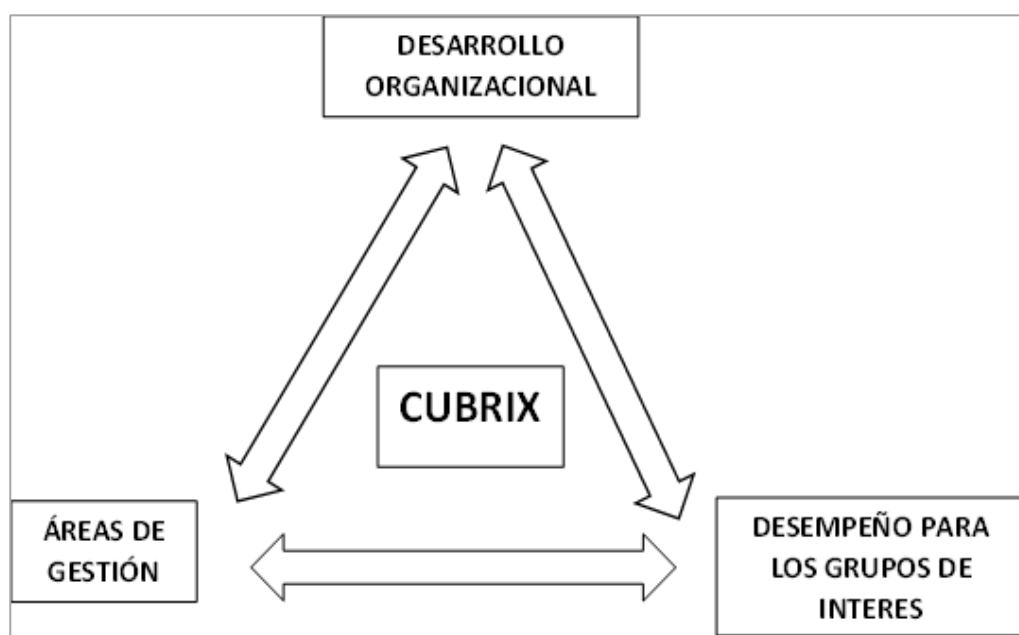
El modelo propone un núcleo de áreas de atención de la gestión, estas son: integridad y liderazgo, estrategia, la toma de decisiones, la gestión de personas, el aprendizaje y la innovación, la gestión de los recursos, y la gestión por procesos estas siete áreas van evolucionando a través de los niveles del sistema de valores de la organización, los cuales son: holístico, sinergia, comunidad, éxito, orden, poder y seguridad. Este desarrollo, a su vez, impacta en los grupos de interés, a saber: empleados, clientes, proveedores y la comunidad estas siete áreas van evolucionando a través de los niveles del sistema de valores de la organización, los cuales son: holístico, sinergia, comunidad, éxito, orden, poder y seguridad. Este desarrollo, a su vez, impacta en los grupos de interés, a saber: empleados, clientes, proveedores y la comunidad (p. 69).



Este modelo planteado, permite en las organizaciones comprender y evaluar la forma de ser sostenibles, considerando tres componentes importantes en el desarrollo de sus actividades, como son las áreas de gestión en que se desarrollan las organizaciones, el desarrollo organizacional es cual evalúa a la organización de una forma integrada y el desempeño de los grupos de interés que son importantes para lograr la permanencia a lo largo del tiempo en el mercado donde se desarrolla tal como se puede ver en la figura N° 1.

Figura 1

Modelo de sostenibilidad Cubrix



Nota: La figura muestra el modelo de la sostenibilidad planteado por Marrewijk (2010). Fuente: Plasencia et al. (2018)

3.2.3 Modelo del desarrollo sostenible

3.2.3.1 Dimensión social

Dentro del modelo de desarrollo sostenible, se incorpora la dimensión social porque es fundamental el bienestar de las personas cuando existe un mejoramiento en el desarrollo económico, de acuerdo a Sepulveda (2008) quien sostiene que “en la dimensión social se considera al ser humano, su organización social, cultura, modos de producción y patrones de consumo. Se trata entre otros, de un proceso de fortalecimiento de sujetos, grupos y organizaciones para que puedan constituirse en actores sociales y consolidarse como tales. De ahí que la equidad destaque como uno de los objetivos primordiales del desarrollo” (p. 13)



Asimismo, en esta dimensión se reconoce la diversidad cultural como uno de los elementos distintivos, esta diversidad se refiere a la identidad étnica, y a los aspectos culturales que amalgaman y diferencian a las sociedades (Sepulveda, 2008). "La gestión y los conflictos ambientales están relacionados con dos procesos: la forma en que las personas dominan la naturaleza y la dominación ejercida por algunas personas sobre otras" (p. 14). Por otro lado, también se cuenta con lo planteado por Altaraz (2002) donde plantea que "la dominación que ejercen los seres humanos sobre el medio ambiente es algo muy evidente. En cuanto al poder que ejercen los países desarrollados sobre los países en vías de desarrollo debido a las exportaciones de recursos naturales, existe por parte de los primeros sobre los segundos lo que se conoce como deuda ecológica, ya que, si no se consideran las externalidades ni los costos sociales" (p. 3). En consecuencia, también para el mismo Altaraz (2002) donde enfatiza que "En esta dimensión social está además implícito el concepto de equidad. Existen tres tipos de equidad. El primer tipo es la equidad intergeneracional propuesta en la propia definición de desarrollo sostenible del Informe Brundtland. Esto supone considerar en los costes de desarrollo económico presente la demanda de generaciones futuras" (p. 4)

3.2.3.2 Dimensión económica

Con respecto a la dimensión económica, está orientada a las condiciones que tienen las sociedades con la finalidad de generar riqueza o renta, para lo cual se establecen condiciones desde el punto de vista de infraestructura y vías de comunicación, en este sentido para Sepulveda (2008) donde precisa que "la dimensión se relaciona con la capacidad productiva y el potencial económico de los territorios rurales para generar los bienes y riquezas necesarios para el presente y futuro, de sus habitantes. Se reconoce la importancia del trabajo conjunto de todos los sectores productivos (perspectiva multisectorial) para vincular actividades primarias con actividades propias del procesamiento y el comercio de productos finales todo en un marco de uso sostenible de los recursos naturales" (p. 5).

Por otro lado, la dimensión económica es fundamental para el desarrollo y crecimiento de la economía de las sociedades y las organizaciones, siguiendo



el mismo sentido se ha considerado lo propuesto por Altaraz (2002) donde pone énfasis en señalar que “la crisis económica internacional del modelo económico de crecimiento, que consideraba que la naturaleza ofrecería de forma ilimitada los recursos físicos (materias primas, energía, agua), y por otro lado, su compatibilidad con la conservación del medio ambiente” (p. 2). En consecuencia, se debe destacar el uso de los indicadores de desarrollo que tienen la finalidad de evaluar el desarrollo económico, los indicadores de desarrollo sostenible permiten identificar las tendencias de determinados parámetros para determinar el desarrollo sostenible en los países.

3.2.3.3 Dimensión ambiental

La dimensión ambiental genera el movimiento global por el desarrollo sostenible en las organizaciones y naciones, los esfuerzos medioambientales que se generan a partir del reconocimiento de la interrelación entre los elementos más importantes del desarrollo económico, de la política social y de la protección medioambiental, en este mismo sentido se hace referencia a Sepulveda (2008) donde señala que “surge del postulado de que el futuro del desarrollo depende de la capacidad que tengan los actores institucionales y los agentes económicos para manejar de manera integral los recursos naturales renovables y su medio ambiente” (p. 4). Por lo cual, la dimensión ambiental hacia el cuidado de la flora y fauna con base a la biodiversidad, en especial a los recursos naturales renovables como el suelo, el agua y la cobertura vegetal, que son los factores que garantizan la sostenibilidad ambiental. Por otro lado, también se ha considerado lo planteado por Altaraz (2002) donde señala que “la sostenibilidad en términos ecológicos supone que la economía sea circular, que se produzca un cierre de los ciclos, tratando de imitar a la naturaleza. Es decir, hay que diseñar sistemas productivos que sean capaces de utilizar únicamente recursos y energías renovables, y no producir residuos, ya que éstos vuelven a la naturaleza” (p. 4).

3.2.4 Importancia del sector comercio en el desarrollo sostenible

El sector comercio juega un papel fundamental en el desarrollo de una economía, los procesos articulados que son parte de la cadena de suministro que cumplen una labor importante en la distribución de los bienes y servicios, hacen posible que los bienes



y servicios lleguen a los consumidores finales, por ello se considera a la Organización Mundial del Comercio (OMC, 2011) donde señala que “el comercio promueve la eficiencia productiva a través de la especialización, la explotación de las economías de escala, la transferencia de tecnología y la mayor competencia. La apertura ayuda a los países a competir no sólo ofreciéndoles nuevas oportunidades de venta (es decir, de exportación), sino también poniendo a disposición de los productores la gama más amplia de insumos de la mayor calidad y al menor precio (es decir, de importación). Aunque la relación entre el comercio, el crecimiento y el desarrollo sostenible sea clara, distintos estudios presentan perspectivas diferentes de la medida en que la apertura del comercio influye en el crecimiento” (p. 7)

Por otro lado, también se ha considerado a Stanton et al. (2007) donde sostienen que “todo el mundo tiene necesidades y deseos insatisfechos que crean incomodidad. Algunas necesidades pueden satisfacerse adquiriendo y consumiendo bienes y servicios. De este modo, el proceso de decidir qué comprar se inicia cuando una necesidad que puede satisfacerse por medio del consumo se vuelve lo bastante fuerte para motivar a una persona” (p. 99). Por lo cual, el aporte de la actividad del comercio que hacer al desarrollo de una economía es fundamental, puesto que, en el sector comercio cuenta con actividades especializadas para el desarrollo y distribución de bienes y servicios, además, facilitan el intercambio comercial en los mercados nacionales e internacionales.

3.2.4.1 Desarrollo organizacional

El desarrollo organización es un proceso que agrupa todas las áreas de la organización con la finalidad del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, en este mismo sentido para Blake y Mouton (citados en Sánchez Ambriz, 2009) donde se hace referencia que el “Desarrollo Organizacional como un plan integral que agrupa conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para transformar una corporación hacia niveles de excelencia; por medio, del diseño y aplicación de modelo sistémico denominado Grid” (p. 245)

3.2.4.2 Desempeño de los grupos de interés

Cada grupo de interés tiene sus propias sus características particulares, para lograr el desempeño se debe tener un conocimiento pleno de los objetivos y necesidades propias que son de cada grupo. Fernández y Bajo (2012) donde



señalan que “El denominador común de cualquier grupo de interés viene conformado por el hecho de que cada uno de ellos tiene, precisamente, algo en juego a propósito del funcionamiento de la empresa; hay algo que esperan ganar o que buscan no perder; puede ser el caso de que quieran modificar algún tipo de práctica o conseguir que permanezca” (p. 135). En consecuencia, al conocer mejor a cada stakeholder a profundidad a los grupos de interés se puede lograr un aprovechamiento y mantener una mejor relación, con la finalidad de mejorar el nivel de influencia que se va tener con sobre la empresas y organizaciones que conforman los grupos de interés, al identificar plenamente las expectativas de los grupos se podrán desarrollar y aplicar mejores herramientas o canales de comunicación y establecer una relación y comunicación más efectiva.

3.2.4.3 Áreas de gestión

Las áreas de gestión que son parte de la organización juegan un papel muy importante en el desarrollo de la sostenibilidad de las organizaciones de acuerdo a Madero-Gómez y Zarate Solís (2016) donde enfatizan:

Que, una vez analizado el concepto de sostenibilidad de forma general, se revisará cada una de las áreas de la administración empresarial y la forma de hacer negocios. Las cuatro grandes áreas a revisar serán: la parte comercial a través de la mercadotecnia, el área de operaciones a través de las cadenas de suministro, el área de recursos humanos y por último el área financiera (p. 10)

3.2.5 La sostenibilidad empresarial como ventaja competitiva

Las empresas que administran adecuadamente la sostenibilidad empresarial, se convierten en organizaciones referentes que generan ventajas competitivas en el mercado donde se desarrollan, en este sentido para Competitive Business Program (2021) donde se explica que “Existe una importante oportunidad en gestionar la sostenibilidad y capitalizarla como una ventaja competitiva. Cuando las MIPYMES gestionan la sostenibilidad de forma estratégica, se vuelven más atractivas en el mercado porque se distinguen como organizaciones responsables y conscientes de sus impactos económicos, sociales y ambientales” (p. 14).



3.2.6 Enfoque al desarrollo sostenible

Existe una gran preocupación por el cuidado del medio ambiente, por ello, las organizaciones deben procurar desarrollar actividades empresariales siendo responsables con el medio ambiente, el enfoque hacia el cuidado responsable del medio ambiente, surge como una necesidad de cuidar el bienestar de las futuras generaciones, en este entender se ha considerado lo propuesto por Altaraz (2001) donde señala que “el término desarrollo sostenible aparece por primera vez de forma oficial en 1987 en el Informe Brundtland (Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo, 1987) sobre el futuro del planeta y la relación entre medio ambiente y desarrollo, y se entiende como tal aquel que satisface las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (p. 1).

3.2.7 El enfoque de la sostenibilidad en las organizaciones

Es evidente que las organizaciones en el desempeño de sus actividades empresariales tienen como un propósito fundamental el crear rentabilidad y generar un ambiente de bienestar social a los consumidores y clientes, como consecuencia de ello, se busca incrementar la calidad de vida en el ámbito donde desarrollan sus actividades. Por otro lado, se expresa el deseo de buscar la rentabilidad empresarial a cambio de perjuicio que se ocasiona el medio ambiente, a largo plazo no tienen la intención de lograr una sostenibilidad como organización.

De acuerdo a Giraldo Palacio (2016) donde señala que “las organizaciones se enfrentan a un entorno competitivo donde cada estrategia desarrollada requiere de un detallado análisis en función de rentabilidad e impacto; por lo cual la gestión de la sostenibilidad empresarial requiere de grandes esfuerzos económicos, además esta debe estar totalmente alineada con los objetivos de la organización y la planeación estratégica de la misma a fin de establecer una ruta en el mediano plazo para la consecución de objetivos en materia económica, social y ambiental” (p. 25)

3.2.8 Desarrollo sostenible o sustentable

Existe cierta divergencia en la definición del desarrollo sostenible y desarrollo sustentable, para unos se entiende que el desarrollo se refiere al mejoramiento de la calidad de vida del ser humano, por un lado, de acuerdo a Gallopín (2003) donde sostiene que “Sostenibilidad no es lo mismo que inmovilidad. Aunque a veces se la



define como el mantenimiento de un estado del sistema en un valor fijo, ello no es científicamente correcto. En efecto, hasta los sistemas vírgenes están en permanente variación, lo que involucra la renovación y destrucción de sus componentes, adaptándose a los cambios de sus ambientes y evolucionando junto con ellos” (p. 21). Por otro lado, también para complementar de acuerdo al mismo Gallopin (2016) donde pone énfasis en “el desarrollo sostenible no puede existir como un estado de equilibrio estático que puede regularse con referencia a límites constantes y a un concepto simple del equilibrio entre las varias dimensiones. La innovación tecnológica permanente y las modificaciones que experimenta la organización social hacen que el desarrollo sostenible sea un proceso dinámico. El ritmo del cambio es un factor importante para la determinación del desarrollo sostenible” (p. 23).

Por otro lado, con respecto al desarrollo sustentable, se considera el término a la orientación de las organizaciones que deben tener, al respeto del equilibrio económico y cuidado del medio ambiental para el desarrollo organizacional, al respecto Madero-Gómez y Zarate Solís (2016) señalan que “actualmente la preocupación por el mejor aprovechamiento de los recursos, la necesidad de mayor igualdad social y la búsqueda de un crecimiento económico global han ido en constante aumento y se han estado ajustando diversas prácticas empresariales para poder poner en práctica esta tendencia” (p. 8). En consecuencia, la tendencia hacia el desarrollo organizacional y el cuidado del medio ambiente van de la mano. Los mercados se vuelven más exigentes con respecto a los productos y servicios, para lograr una sostenibilidad o perdurabilidad de la empresa es importante considerar ambos enfoques.

El inicio de una gestión hacia la sostenibilidad empresarial, está condicionado al compromiso y una voluntad política de los altos ejecutivos, sin el compromiso y respaldo necesario no se alcanzaría tener perdurabilidad en el mercado, asumir el compromiso e involucrar a los miembros de la organización es fundamental, que será un inicio para fortalecer en las decisiones que se van a tomar en base a los objetivos propuestos.

3.2.9 Desarrollo sostenible tridimensional.

El desarrollo sostenible en sus inicios se han considerado tres dimensiones para explicar el comportamiento de un modelo tridimensional: social, ambiental y económico, por ello, se considera lo planteado por Altaraz (2002) donde plantea “que



sostener los niveles de producción de una actividad sostenible es aquella que o bien utiliza productos renovables o bien, al menos, financia la puesta en marcha de un proyecto que asegure tanto la producción renovable de un bien substitutivo del consumido, como la absorción de residuos generados sin daño para los ecosistemas. La mayoría de las políticas están diseñadas orientadas a cambios en la producción” (p. 2)

Por lo tanto, las áreas de gestión organizacional bien estructurados ayudan definitivamente en la sostenibilidad de las organizaciones.

3.2.10 Convertirse en una organización basada en el factor tiempo

Al convertirse en un competidor que se basa en el factor tiempo cualquier empresa pasa por tres fases:

3.2.10.1 Visión y decisión

La empresa descubre la oportunidad y decide ir por ella.

Esta fase consiste en pasar de la toma de conciencia al compromiso, y debe afectar especialmente a los ejecutivos que deben estar dispuestos a conducir al resto de la organización. El objetivo es convencer a las personas que deciden de que se encuentran ante una gran oportunidad o unos amenazadores problemas y que, para hacer progresos reales, se necesita un cambio radical en la forma de pensar acerca de un nuevo paradigma Stalk et al. (1994)

3.2.10.2 Realización de cambio

Cambiar la base para las que trabaja la empresa en un periodo en que se alternan la incomodidad y la exaltación, a medida que se desarrollan las nuevas soluciones y prácticas. Todo cambio fundamental es estimulante, aunque también difícil Stalk et al. (1994)

3.2.10.3 Sostenimiento de la mejora

El mantenimiento de la mejora dura para siempre, los éxitos inmediatos se han logrado casi siempre en sectores de la empresa donde los procesos más reflexivos conocían la posibilidad de hacer grandes progresos y han sido fruto del trabajo de los empleados más capaces y motivado de las empresas. Stalk et al. (1994)



3.2.11 Factores que influyen el crecimiento de micro y pequeñas empresas

El desarrollo y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas no ha sido eficiente, debido a las condiciones de creación y desempeño empresarial, existen diversos factores que afectan de manera permanente, por ello, se ha considerado destacar un estudio realizado por la institución Centrum Católica (2010) donde resaltan que “actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican (p. 2). Por ello, para lograr un mejor desempeño empresarial se debe considerar factores esenciales para su desarrollo y permanencia en el mercado.

3.2.11.1 Factores administrativos

Los factores administrativos se presentan con mayor incidencia como una dificultad a superar por los emprendedores, lo que afecta en el desarrollo y sostenibilidad empresarial de las Mypes, principalmente se considera el manejo de los recursos humanos, contables, financieros y la gestión de la administración en general, según los resultados obtenidos ocurre debido a la falta de capacitación de los responsables en la administración de las empresas, en este mismo sentido se ha considerado a Centrum Católica (2010) donde sostiene que “las MYPES son, en su mayoría, de tipo familiar, lo que trae consigo que la persona que supla al dueño de esta, muchas veces, no cuente con una preparación y capacitación adecuada. Por este motivo, los microempresarios esperan que sean sus hijos los que más adelante tomen la posta con profesionalismo. La generación de capital humano que continúe la sucesión de la empresa y que sea capaz de trabajar igual que sus fundadores parece ser uno de los principales problemas de este tipo de empresas” (p. 76).

3.2.11.2 Factores operativos

Los procesos operativos implementados sin considerar el componente técnico dentro de las Mypes limitan el crecimiento y sostenibilidad, la implementación de los procesos operativos están directamente



relacionados con las actividades de mercadeo, en la determinación de precios, gestión de la producción y el manejo de la logísticas, desde el punto de vista de Centrum Católica (2010) donde han encontrado que “el control de inventarios, la mayoría de los empresarios entrevistados posee conocimientos muy básicos; y lo llevan manualmente, generando un mayor costo por el tiempo invertido en el registro de los movimientos de entrada y salida. Pareciera que uno de los factores críticos para el desarrollo de la MYPES es el mejoramiento de sus capacidades en relación con la gestión de operaciones y gestión logística” (p. 77)

3.2.11.3 Factores estratégicos

Si bien es cierto que aspectos estratégicos se implementan con más frecuencia en las medianas y grandes empresas, pero sin embargo, en las Mypes en estos tiempos de mayor competitividad se debe priorizar, en la práctica diaria en su gran mayoría de las empresas no hacen planes a corto ni a largo plazo, no toman decisiones en base a los estudios de mercado, por ello, se considera los resultados del estudio de Centrum Católica (2010) donde han encontrado que “del total de entrevistados, solo uno de ellos desarrolló un plan estratégico de negocios que le sirvió de guía para gestionar su empresa; los demás empresarios administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos de largo plazo. Sus proyecciones de corto plazo, específicamente, planifican cómo atender sus campañas durante un año y no se perciben estrategias ambiciosas de largo plazo que impulsen el crecimiento de sus negocios” (p. 77)

3.2.11.4 Factores personales

Los factores personales por lo general están orientadas a las características psicológicas, actitudes y valores particulares de la disposición individual del comportamiento emprendedor, la actitud para responder a la incertidumbre del ambiente y adoptar una postura proactiva que le permita reaccionar anticipadamente a las necesidades del entorno, los emprendedores que han desarrollado sus competencias pueden adaptarse al entorno, buscan la generación de nuevas oportunidades, para poder lograr los objetivos que se han propuesto, dada la perspectiva que tienen,



en este mismo sentido para Centrum Católica (2010) donde señala que “la educación y preparación para la gestión de los negocios es una categoría importante en las posibilidades de crecimiento de las MYPES (...) estrategias relacionadas con la mejora de calidad de sus productos. Los conocimientos en materia de logística son muy básicos respecto al planeamiento de las operaciones de producción y el control de inventarios” (p. 78).

3.2.12 Crecimiento de la micro y pequeña empresa

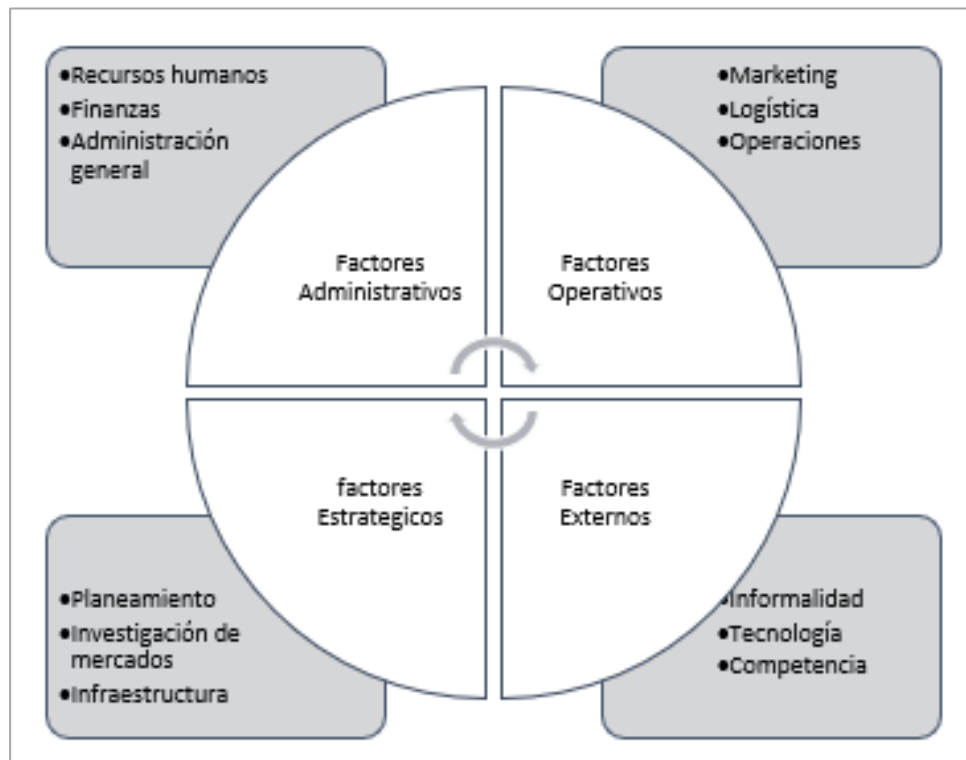
Existe diversos factores que tienen incidencia de manera directa e indirecta para el desarrollo y crecimiento de las Mypes, considerando que en los últimos años se ha comprobado que las empresas que han tenido mayor crecimiento en la participación de los mercados han sido las Mypes, al mismo tiempo que han generado un importante aporte para la economía de los países, por ello, se ha considerado a Villalba Chamorro (2019) quien sostiene que “la economía en la actualidad se enfrenta ante un reto en torno al crecimiento y el desarrollo, por una parte, y por otra, al de preservar el medio ambiente. El modelo actual enfrenta una gran crisis producto de un paradigma consumista, materialista y extractiva de los recursos existentes. El desafío es la de cambiar el paradigma consumista e irresponsable por una economía más sustentable, que esté en armonía con la naturaleza y la sociedad. Este modelo deberá ser difundido y puesto en marcha en todas las empresas, en especial en las Pymes” (p. 136).

De acuerdo a la figura 2 se evidencia por medio de un estudio realizado que existen factores determinantes para que las Mypes tengan un mejor desarrollo sostenible a lo largo de los años, por ello es fundamental lograr una armonía entre los aspectos internos de la organización y lo que se vienen presentando en el entorno externo.



Figura 2

Factores de crecimiento de las Mypes



Nota: La figura muestra los factores que influyen de la permanencia de las Mypes tomado de Espinoza Espinoza et al. (2020).

3.2.13 Sobrevivencia, crecimiento y orientación emprendedora

La determinación de características que están relacionadas con la sobrevivencia y crecimiento de las micro y pequeñas empresas no es una tarea fácil por lo que el análisis del aspecto humano del empresario resulta ser de gran importancia. El crecimiento de una organización está en función principalmente, de la ambición del directivo, sus objetivos y habilidades para manejar una organización.

Las ventajas que puede tener una organización cuando lleva a cabo un análisis del entorno, para poder identificar oportunidades que el resto de los competidores no han detectado, generando innovaciones constantemente permiten relacionar la OE con el crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

3.2.14 La planeación estratégica como herramienta de apoyo

La planeación como herramienta de apoyo para el desarrollo del mantenimiento productivo total en las micro y pequeñas empresas es fundamental, según Domínguez Ríos (2010) La permanencia de las micro y pequeñas empresas en gran



medida está basada en el desarrollo de la planeación estratégica de cada una de sus áreas, ya que contribuye a mejorar la comunicación, fomentar la creatividad de los trabajadores, incrementar la calidad y productividad, lo cual se ve reflejado en la aceptación de sus productos, si en conjunto con esto se aplican herramientas como el Mantenimiento Productivo Total dará como resultado la utilización eficiente de sus recursos, convirtiéndose en una de sus fortalezas.

3.2.14.1 Las empresas sostenibles y su entorno

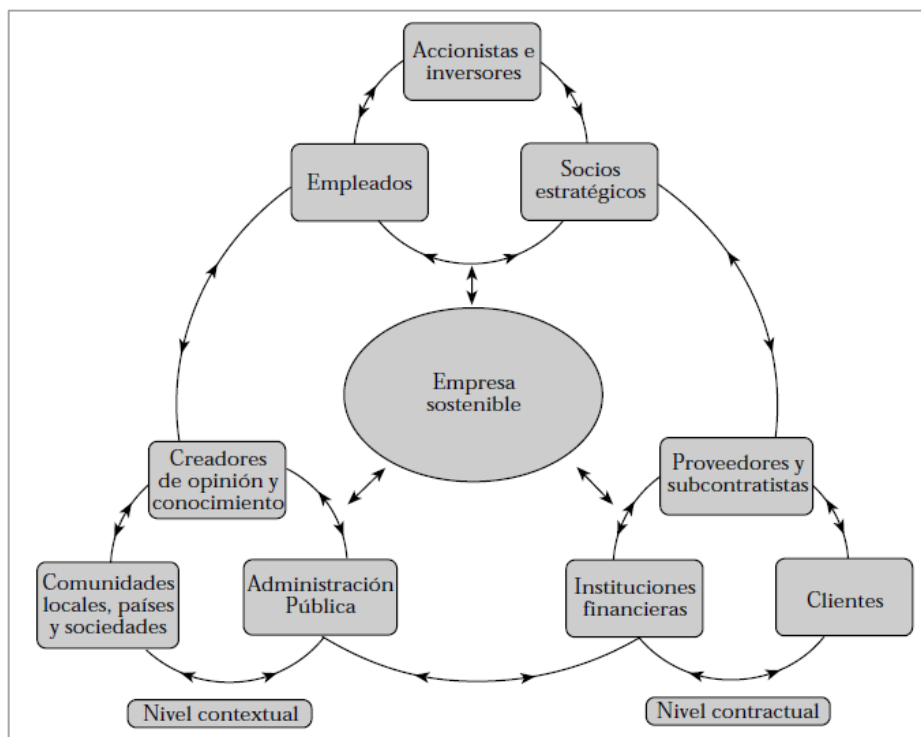
Hoy en día la implementación del mantenimiento de las empresas para ser sostenibles a lo largo del tiempo, sobre todo en las micro y pequeñas empresas, está determinando a la capacidad de mantener contactos con su entorno o sus grupos de interés. Las micro y pequeñas empresas necesitan desarrollar planes y programas tomando como puntos de partida la disponibilidad y capacidad para mantener relaciones a largo plazo con su entorno más próximo, por medio de sus trabajadores y el equipo con el que cuentan, para responder adecuadamente con las necesidades de su entorno, por ello, la integración hacia los entornos del ámbito de influencia se vuelve fundamental, por ello, se ha considerado a Ricart Costa et al. (2006) donde plantean que “La teoría de las partes interesadas postula que la capacidad de una empresa para generar una riqueza sostenible a lo largo del tiempo y, con ello, su valor a largo plazo, viene determinada por sus relaciones con las partes interesadas críticas” (p. 23)

De acuerdo a la figura 3 se puede demostrar que las organizaciones se encuentran con aspiraciones de ser sostenibles, se encuentran en el medio de su entorno con la finalidad de tener una influencia de interdependencia con los actores de su grupo de interés, generalmente la influencia permite incrementar la productividad y sostenibilidad de las Mypes, cuando no es considerado dentro la planificación y mantenimiento de las relaciones a los integrantes de los grupos de interés se convierten en organizaciones aisladas.



Figura 3

La empresa y sus partes interesadas para el desarrollo sostenible



Nota: La figura muestra el modelo de sostenibilidad por medio de relaciones con las partes interesadas. Fuente: Ricart Costa et al. (2006).

3.2.15 La estrategia de desarrollo de las Mypes con su entorno

La estrategia de desarrollo para las micro y pequeñas empresas de acuerdo a la estrategia del desarrollo con su entorno empresarial, garantiza las condiciones externas e internas que les permitan un desarrollo sostenido en el mediano y largo plazo. El nuevo entorno macroeconómico de apertura al exterior impone nuevos y más difíciles retos para las empresas del sector; la estrategia debe estar orientados a conocer a profundidad el impacto que genera cada componente, de acuerdo a Scad (2012) donde plantea que “los grupos de interés han sido siempre el centro de la gestión de las empresas. Nunca una empresa ha podido permitirse el lujo de ignorar los legítimos intereses de sus accionistas, clientes, proveedores, empleados etc., lo que ocurre es que ahora los grupos de interés se han extendido y tienen más poder para influir en las organizaciones. En parte, este poder de los grupos de interés, que se debe, principalmente, al potencial de comunicación que los mismos poseen, aumenta en la medida que disminuye el control que lo organización puede ejercer sobre ellos” (p. 24).



3.2.16 La innovación factor de sostenibilidad

La innovación es el factor determinante para conseguir el crecimiento y sostenibilidad de las empresas en el mercado, la permanencia de una empresa, en el mercado actual, dependerá en gran medida de las innovaciones que ésta realice de su producto o servicio, para posicionarse en el mercado, de acuerdo a Gonzáles Sabater (2009) donde plantea que la innovación “implica por un lado el hecho de estar en el mercado y de ser apreciado por el cliente, por otro lado la posesión de una diferenciación significativa respecto al resto de empresas, y por último, la interconexión de todas las actividades de la empresa con un mismo fin modelo de negocio” (p. 31). Por ello, la innovación actualmente se ha convertido en una estrategia fundamental en el desarrollo de la sostenibilidad empresarial.

Por otro lado, innovación en una empresa implica cambios y renovación, introducción de nuevas ideas con el fin de lograr un aumento de la competitividad empresarial. Actualmente para que una empresa pueda mantenerse con éxito en el mercado debe ir adaptándose cada día a nuevas situaciones y circunstancias de un mercado global y cada día más competitivo, es decir debe ir cambiando y gestionar adecuadamente ese cambio. Esta predisposición y aceptación del cambio es una de las cualidades fundamentales de la empresa innovadora. El ciclo de vida de los productos, procesos y servicios es cada vez más efímero, algo que es novedad hoy en pocos años se ha quedado obsoleto, por ello introducir en las organizaciones la innovación como parte de la estrategia empresarial les permitirá seguir siendo competitiva y mantenerse en el mercado, de acuerdo a la Cámara de comercio de Bogotá (2010) donde señala que “aunque la principal demostración de la capacidad innovadora de una empresa es la forma como desarrolla y lanza productos novedosos que llegan a ser exitosos, esta no es la única área en la que la innovación se aplica” (p. 7)

3.2.17 Micro y pequeña empresa (MYPE)

Las empresas con características de micro y pequeña empresa en el ámbito peruano son consideradas como una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Según la normatividad vigente en la legislación peruana, considerado como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier tipo de organización o gestión empresarial, tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción,



comercialización de bienes o prestación de servicios, que puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee.

3.2.17.1 Importancia del rubro comercial

Con la finalidad que los bienes y servicios lleguen hasta el consumidor final, es necesario la existencia de medio de distribución, empresas encargadas de suministrar servicios de almacenamiento, transporte, reparto y venta al detalle, los cuales cumplen un papel importante en la distribución de los bienes y servicios, el sector comercio comprende la venta al por mayor y al por menor de todo tipo de productos y la prestación de servicios accesorios a la venta de esos productos. La venta al por mayor y la venta al por menor son los estados finales de la distribución de productos. Los productos comprados y vendidos se denominan también mercadería, además, el sector comercio comprende a las empresas dedicadas exclusivamente a la compra y venta de productos sin sufrir ninguna transformación, los cuales también son llamados intermediarios, por el mismo hecho de que son un eslabón en la distribución de los productos. Al respecto Stanton et al. (2007) mencionan que “un intermediario es una empresa comercial que presta servicios relacionados directamente con la venta o compra de un producto mientras éste fluye del productor al consumidor” (p. 402). Así mismo, “Un intermediario es dueño del producto en algún punto o ayuda activamente en la transferencia de propiedad. Con frecuencia, aunque no siempre, el intermediario toma posesión física del producto” (Stanton et al., 2007, p. 403).

Por lo cual, entonces se afirma que el comercio es el sector económico que engloba todas aquellas empresas dedicadas a la compra y venta de productos sin que éstos tengan alguna transformación, llamados también intermediarios ya que se encargan de que el producto llegue desde el productor hasta el consumidor final.

3.2.18 Clasificación del sector comercio.

La clasificación de este sector resulta ser necesario para poder realizar la presente investigación, Stanton et al. (2007) afirman: Habitualmente se clasifica a los intermediarios sobre la base de si adquieren o no derechos sobre los productos que



están distribuyendo. Los intermediarios comerciales adquieren derechos sobre los productos que ayudan a comercializar. Los dos grupos de intermediarios comerciales que hay son los mayoristas y los detallistas. Los agentes intermediarios nunca son dueños de los productos, pero sí arreglan la transferencia de derechos. (p. 403)

De acuerdo a lo anterior mencionado los intermediarios se clasifican de acuerdo a la posesión física del producto, y son dos, los intermediarios comerciales y los agentes intermediarios, de los que para el presente trabajo de investigación se tomarán en cuenta a los intermediarios comerciales, se clasifican en dos, que son los mayoristas y los detallistas.

3.2.19 El éxito empresarial

Cuando se aborda el tema de gestión empresarial no se pueden dar afirmaciones generales, puesto que cada empresa tiene diferentes características, objetivos, tipos de gestión que pueden cambiar a lo largo del tiempo, así mismo, no existen teorías generales acerca del éxito o del fracaso empresarial, Algunos autores destacan el tamaño de la empresa como variable definitoria del éxito empresarial, es decir cuanto mayor sea el tamaño de una empresa, en términos de producción, empleo, etc., mayor es el éxito conseguido por la misma.

Por otro lado, es considerado como éxito empresarial la rentabilidad y los dividendos generados por la actividad empresarial, es decir, el éxito se mide por la capacidad para generar beneficios o rentabilidad. Otra posible medida de éxito empresarial podría ser el crecimiento de la empresa a lo largo del tiempo, para lo que habría que definir un período de tiempo y comparar la evolución de cualquiera de las anteriores medidas. Por último, también podríamos poner énfasis en la eficacia técnica y en la capacidad de innovación. Así, el éxito empresarial a la capacidad de eficiencia en las actividades productivas, o en la innovación tanto en los métodos de producción como en los propios productos.

Algunos autores relacionan al éxito empresarial al nivel competitividad y sostenibilidad que alcanzan las empresas para lograr una posición preferente en su propio entorno, como la aptitud de la empresa para sostener y mejorar de forma duradera la competencia con los demás ofertantes del sector. Por otro lado, algunos consideran que el éxito empresarial está orientado al volumen de ventas que logra la empresa, el incremento permanente de su participación en el mercado frente a



sus competidores, la obtención de beneficios importantes y la imagen de excelencia que va alcanzando entre clientes, proveedores, competidores y otros agentes sociales, son síntomas para calificar lo bien que le va a la empresa, que es reconocida como una compañía que está siendo bien dirigida o que sabe formular y desarrollar con éxito sus estrategias competitivas.

3.3 Marco conceptual

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado desarrollar los términos que son considerados claves en el desarrollo del marco teórico, los mismos que son:

a) Calidad

La calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes (Kotler y Keller).

b) Calidad de vida

Son conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social. La calidad de vida comprende factores tanto subjetivos como objetivos. Entre los factores subjetivos se encuentra la percepción de cada individuo de su bienestar a nivel físico, psicológico y social. En los factores objetivos, por su parte, estarían el bienestar material, la salud y una relación armoniosa con el ambiente físico y la comunidad.

c) Características

En mi opinión son cualidad o circunstancia particular de una persona o cosa que la distingue de las demás.

d) Comercio

Comprende la venta al por mayor y al por menor sin transformación de todo tipo de productos y la prestación de servicios accesorios a la venta de esos productos (Clasificación Industrial Internacional Universal).

e) Competitividad

La competitividad se relaciona con productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital (Michael Porter).

f) Crecimiento económico

El crecimiento económico se evidencia cuando aumenta o disminuye el producto bruto interno (PBI); La tasa de crecimiento económico se utiliza para realizar comparaciones entre distintas economías, o entre una economía y el grupo de países a la que pertenece.



g) Desarrollo

Para nuestro trabajo Desarrollo definiremos como el crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. El concepto de desarrollo puede hacer referencia a una tarea, una persona, actividad, empresa, sociedad o ente o un país o cualquier otra cosa.

h) Deductivo

Considero que obra o procede por deducción, es decir de lo general a lo particular.

i) Eficacia

En mi opinión es alcanzar los objetivos trazados, de modo que se cumplan dichos objetivos.

j) Eficiencia

Considero que la eficiencia es el uso adecuado de los recursos a fin de cumplir los objetivos propuestos en el menor tiempo posible.

k) Ética

En mi apreciación es un conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el buen comportamiento humano en una comunidad.

l) Éxito

Es el logro de objetivos trazados ya sean a largo o corto plazo, poniendo énfasis en la eficacia técnica y en la capacidad de innovación (Analistas Economistas de Andalucía).

m) Factor

Considero que es el elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.

n) Intermediario

Eslabón que une dos o más partes. Es decir, comerciante por el que pasa una mercancía desde el productor hasta llegar al consumidor (Stanton et al).

o) Investigación cuantitativa

En la investigación cuantitativa se recogen los datos en contextos que no pueden ser contenidos como naturales (Karina Batthyany y Mariana Cabrera).

p) Microempresa

Empresa de tamaño pequeño, con un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) de ingreso anual. (Ley 30056)



q) Productividad

En mi opinión es un indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida.

r) Programa

Considero que es un proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

s) Satisfacción

En mi apreciación es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

t) Sector

Parte de una clase o colectividad que presenta caracteres particulares. (Clasificación Industrial Internacional Universal).

u) Socioeconómico

Nos referimos a la sociedad o persona considerad en términos económicos, que se toma en cuenta lo social y lo económico conjuntamente para con el ente.

v) Sostenibilidad

"Sostenibilidad es la capacidad de la humanidad para garantizar que satisface las necesidades actuales sin arriesgar la capacidad de que las generaciones futuras satisfagan sus propias necesidades". Nuestro futuro común (Comisión mundial de medioambiente y desarrollo , 1987)

w) Usualmente

Considero que significa normalmente con frecuencia o muy seguido.

x) Usuario

En mi opinión, describe a la persona que usa habitualmente un servicio.



CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio se ha desarrollado dentro de las características del tipo de investigación según su propósito de tipo básica, es considerado así, porque la finalidad ha sido incrementar conocimientos en base a los fundamentos teóricos existentes, en este mismo sentido, teniendo en cuenta a Vara Horna (2012) donde sostiene que “la investigación básica investiga la relación entre variables o constructos, diagnostica alguna realidad empresarial o de mercado, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas de entender los fenómenos empresariales, construye o adapta instrumentos de medición” (p. 34). Por otro lado, se considera lo planteado también por Sánchez Carlessi y Reyes Meza (1998) donde sostienen que “investigación básica, pura o fundamental lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tienen objetivos prácticos específicos” (p. 13).

4.1.2 Nivel de investigación

El presente estudio se ha desarrollado de acuerdo al nivel o alcance de investigación descriptivo, porque se pretende buscar describir las propiedades de la variable de estudio, del mismo modo también se busca caracterizar las propiedades más importantes sobre la variable de estudio, en este mismo sentido tomando en cuenta a Cabezas Mejía et al. (2018) donde señalan que “la finalidad de los estudios descriptivos es buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, poblaciones, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 68). En este mismo sentido, para Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) sostienen que “estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p. 108).



Por otro lado, teniendo en cuenta desde la posición de Arias (2016) quien sostiene que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p. 24). Por lo tanto, el presente estudio se ha orientado con la finalidad de estimar una cifra con respecto a las características de la variable de estudio, el mismo que se justifica para contemplar las hipótesis de investigación.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño planteado para el presente trabajo de investigación es el diseño no experimental, porque no se ha pretendido de manera alguna buscar la manipulación de la variable de estudio, además, al mismo diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único en este tipo de diseños se recolectan los datos una sola vez o en un solo momento establecido por el autor de la investigación, por ello, considerando desde la posición de Sánchez Carlessi y Reyes Meza (1998) donde sostienen que “es una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio, el objetivo de cualquier diseño es imponer restricciones controladas a las observaciones de los fenómenos” (p. 57).

Por otro lado, se ha considerado desde la posición de Hernández Sampieri et al. (2014) donde sostienen que, en este tipo diseños de estudios, “investigación no experimental estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). Asimismo, señala con respecto a la toma de datos de la población de estudios, de acuerdo a Hernández et al. (2014) donde señala que en la investigación de tipo transversal “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.154).

Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación lo que se pretende es el estudio de la variable tal como se presenta. Incidiendo en su caracterización y hacer una estimación de sus características de la variable.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

La población de estudio es el conjunto de personas que van a ser sujetos a ser evaluados el proceso de la investigación, la población para el presente estudio se ha



considerado a los empresarios de la micro y pequeña empresa del sector comercio de las ferreterías y bazares del centro poblado de las Américas, en este mismo sentido tomando en cuenta lo planteado por Arias (2016) donde afirma que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Por otro lado, tomando en consideración lo planteado por Valderrama Mendoza (2002) donde refiere que “la población son elementos o individuos en los cuales se ha considerado ciertos criterios de inclusión para, posteriormente, obtener una muestra” (p. 183).

Para el presente estudio está considerado como la población de estudio a los empresarios de la micro y pequeña empresa que desarrollan actividades empresariales en el rubro de las ferreterías y basares, para lo cual se corroboró la información haciendo propiamente el levantamiento de información a cada uno de las ferreterías y basares que se encuentran en el Centro Poblado de las Américas. Con un total de 45, son 20 ferreterías y 25 Bazares.

4.3.2 Muestra

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado una muestra censal, porque se ha seleccionado al 100% de la población de estudio que está compuesto por 45 empresarios de la micro y pequeña empresa del rubro de la ferretería, en este mismo sentido tomando como referencia lo señalado por Arias (2012) donde señala que “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). Por lo tanto, en el estudio la muestra se presenta muy pequeña, por lo cual se debe considerar a la población como una muestra censal, es decir a toda la población de estudio que se va considerar para hacer la toma de los datos. Por ser pequeña la población de 42 establecimientos es considerada como muestra censal.

4.4 Procedimiento

Para el procesamiento de la información se hizo la selección y análisis de la información con la clasificación de datos a través de las dimensiones e indicadores de la variable de estudio, la tabulación de datos y procesamiento estadístico de datos en el programa SSPS y programa Excel, en este mismo sentido tomando como referencia lo señalado por Vara Horna (2012) donde sostiene que “el procedimiento de investigación es que una vez seleccionado el diseño de investigación y muestra adecuada, de acuerdo a su problema de



estudio, la siguiente etapa consiste en particular la recolección de datos” (p. 234). Por lo cual, todos los procedimientos de investigación es la descripción, como todo detalle, del proceso que se realizará la etapa de recolección de datos.

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, porque la técnica es propicia para los trabajos de investigación social y con enfoque cuantitativo, en este mismo sentido para Palella Stracuzzi y Martino Pestana (2012) donde sostienen que “Una técnica es una forma particular para aplicar un método y está referida a los procedimientos empleados para la recolección y tratamiento de datos. Representa los medios auxiliares con que cuenta un investigador para aprender el estudio con un fin específico” (p. 82).

La técnica que se ha utilizado en la presente investigación es: la encuesta, con la finalidad de obtener informaciones referentes a los factores de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de las Américas. En este mismo sentido, tomando también en cuenta lo señalado por Naresh (2016), donde sostiene que “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando el instrumento cuestionario. el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que está diseñado para obtener información específica” (p. 49).

4.5.2 Instrumentos

El instrumento que se ha utilizado en el presente trabajo ha sido el cuestionario, lo cual ha permitido formular una serie de preguntas para sistematizar la información obtenida de la población de estudio, además según Yuni y Urbano (s/f) donde sostienen que:

El cuestionario es el instrumento a través del cual se realiza la indagación, es el cuestionario que consiste en el proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas. El hecho de que las preguntas del cuestionario estén predeterminadas posibilita que estas sean formuladas en igual forma y secuencia a los participantes del estudio (p. 65).

4.6 Análisis estadístico

Para el procesamiento y análisis se ha considerado los instrumentos de mayor importancia es el cuestionario presentado en forma esquemática el cual se desarrollará teniendo en



cuenta la estadística descriptiva. Para el cumplimiento de los objetivos planteados, consideramos necesario explicar el procedimiento metodológico relacionado a todos los aspectos que han determinado la realización del presente trabajo.



CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 Análisis de resultados

5.1.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

a) Presentación del instrumento

Para la variable nivel de competitividad de la micro y pequeña empresa del rubro ferretería en la ciudad de Abancay, se consideró 16 ítems, se encuestó a empresarios de la micro y pequeña empresa, en donde se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensiones	Ítems
Nivel de sostenibilidad	Desarrollo organizacional	1,2,3,4,5,6,7
	Desempeño por los grupos de interés	8,9,10,11
	Áreas de gestión	12,13,14,15,16,17,18,19,20

Nota. Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de medición e interpretación.

Tabla 3

Baremación y escala de interpretación sostenibilidad empresarial

Dimensión o Variable	Valores	Interpretación
Desarrollo organizacional	6 - 14	Bajo
	14 - 22	Medio
	22 - 30	Alto
Desarrollo por los grupos de interés	6 - 14	Bajo
	14 - 22	Medio
	22 - 30	Alto
Áreas de gestión	4 - 9	Bajo
	9 - 14	Medio
	14 - 20	Alto

Nota. Elaboración propia



b) Fiabilidad del instrumento aplicado

La fiabilidad nos indica del índice de consistencia donde nos permite medir si un instrumento tiene la fiabilidad suficiente para ser aplicado, si su valor está por debajo de 0.6 el instrumento que se está evaluando, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas, para lo cual se considera lo siguiente tabla:

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota. Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se trabajó en el programa estadístico SPSS y Excel cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5

Estadística de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Nivel de competitividad	20	0.87

Nota. Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.87 por lo que se establece que el instrumento tiene fuerte confiabilidad.

5.2 Descripción de resultados

5.2.1 Hipótesis general

El nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2021. Es alto

En la tabla y figura se observa que el 60% de los microempresarios tiene nivel de sostenibilidad empresarial alto, mientras que el 40% de ellos tiene nivel de sostenibilidad es medio y ningún microempresario tiene nivel de competitividad



bajo; por lo que podemos decir que los microempresarios a pesar de sus dificultades logran trabajar en su desarrollo organizacional, grupos de interés y áreas de gestión.

Tabla 6

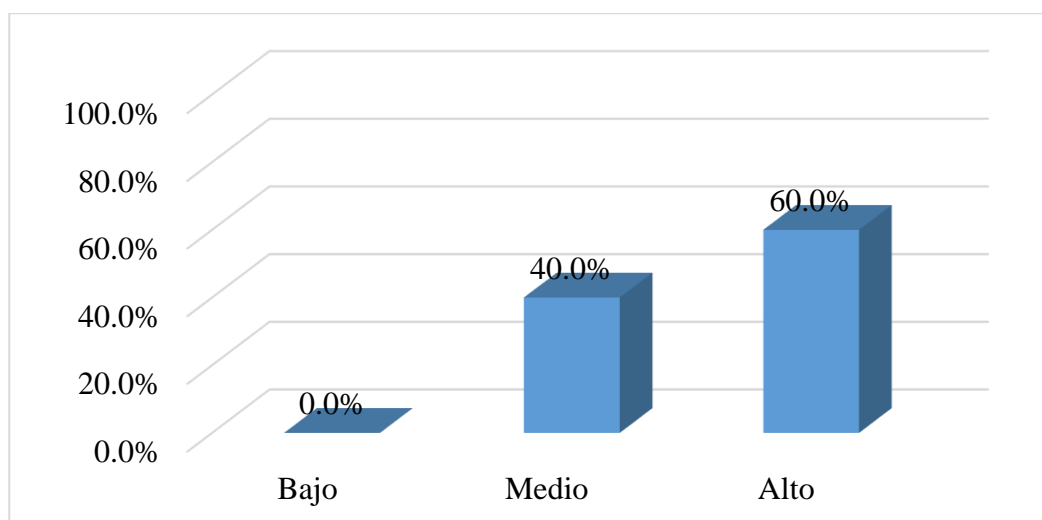
Sostenibilidad empresarial

Nivel de Sostenibilidad empresarial	F	%
Bajo	0	0.0%
Medio	18	40.0%
Alto	27	60.0%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Nivel de sostenibilidad empresarial



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

5.2.2 Hipótesis específica 1

El nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2021. Es alto.

En la tabla y figura se observa que el 60% de los microempresarios tiene nivel de desarrollo empresarial es alto, mientras que el 40% tiene nivel de desarrollo empresarial medio y ningún microempresario tiene nivel de desarrollo empresarial bajo, lo que demuestra que trabajan en actividades relacionadas en buscar el bienestar de sus trabajadores y el éxito organizacional por medio de valores y democracia.



Tabla 7

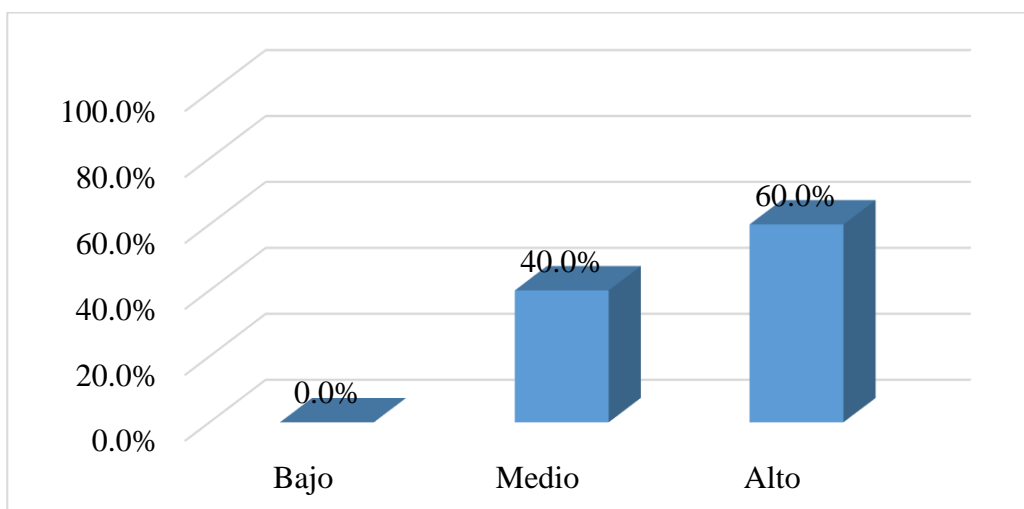
Desarrollo empresarial

Nivel de Desarrollo empresarial	F	%
Bajo	0	0.0%
Medio	18	40.0%
Alto	27	60.0%
Total	45	100.0%

Nota. elaboración propia

Figura 5

Nivel de desarrollo empresarial



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

5.2.3 Hipótesis específica 2

El nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2021. Es mediana.

En la tabla y figura se observa que el 77,8% de los microempresarios tiene nivel de desempeño para los grupos de interés es medio, mientras que el 22,2% de ellos tiene nivel de desempeño para los grupos de interés es alto y ningún microempresario tiene nivel de gestión para los grupos de interés bajo. Lo que demuestra que aún los micro y pequeños empresarios están en identificar y conocer los grupos de interés interno y externos, para fortalecer la comunicación e interacción con ellos.



Tabla 8

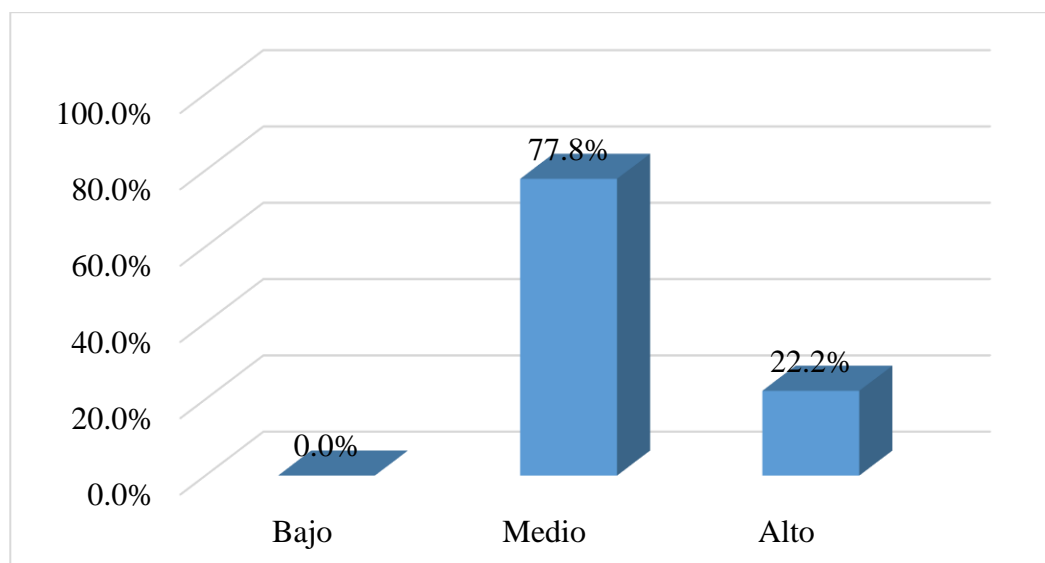
Desempeño para los grupos de interés

Nivel de desempeño de los grupos de interés	F	%
Bajo	0	0.0%
Medio	35	77.8%
Alto	10	22.2%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Nivel de desempeño de los grupos



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

5.2.4 Hipótesis específica 3

El nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2021. Es Alto

En la tabla y figura se observa que el 73,3% de los microempresarios tiene nivel de las áreas de gestión alto, mientras que el 26,7% de ellos tiene nivel de áreas de gestión medio y ningún microempresario tiene áreas de gestión bajo. lo que demuestra que las micro y pequeños empresarios están trabajando de forma integrada en cada uno de los procesos en las pocas áreas que forman parte de la gestión, a pesar de afrontar dificultades y que empíricamente salen airoso.



Tabla 9

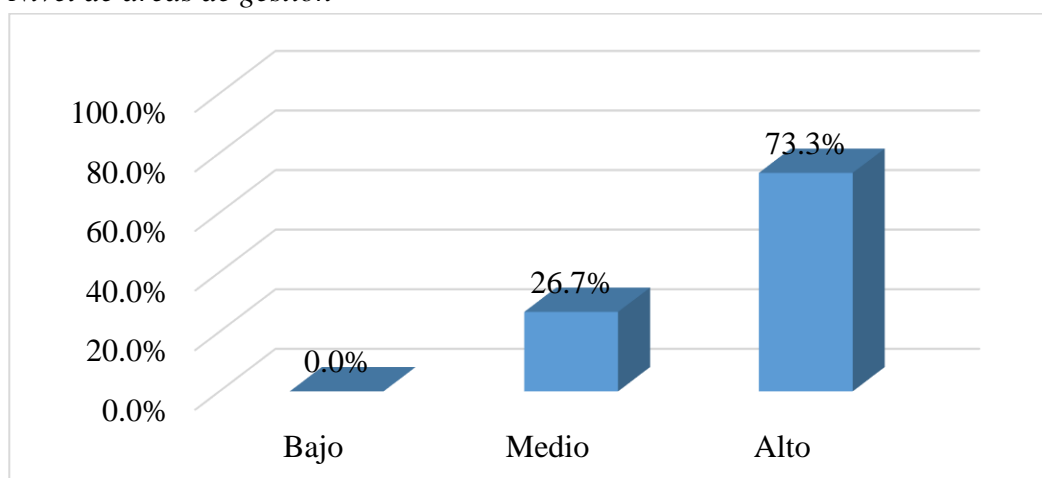
Nivel de áreas de gestión

Nivel de áreas de gestión	F	%
Bajo	0	0.0%
Medio	12	26.7%
Alto	33	73.3%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Nivel de áreas de gestión



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

5.2.5 Descripción de datos socio demográfico

En la tabla y figura se observa que el 66,7% de los microempresarios está casado/a, mientras que el 20% se encuentra conviviendo y solo el 13,3% de los microempresarios es viudo. Este resultado nos muestra que la mayor parte de los propietarios del sector comercio tienen un motivo como es la familia, para constituir un negocio como fuente de ingreso.

Tabla 10

Estado civil

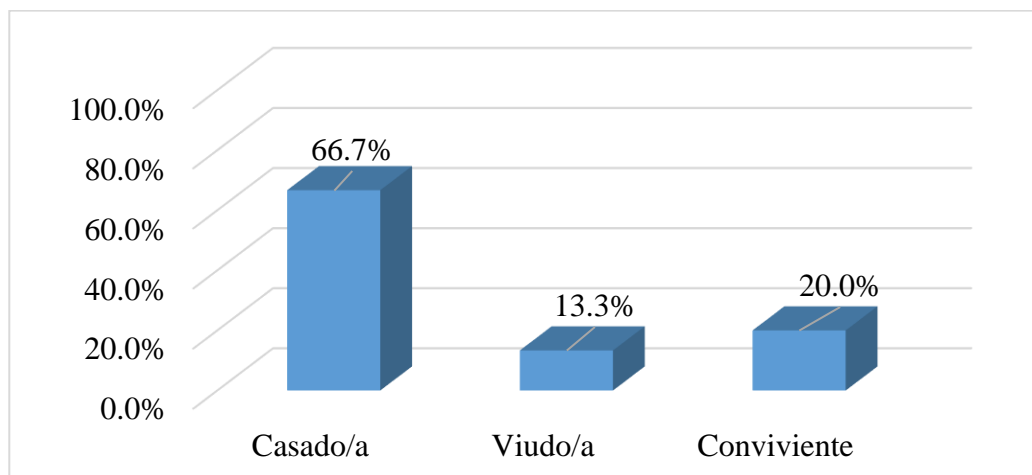
Estado Civil	F	%
Casado/a	30	66.7%
Viudo/a	6	13.3%
Conviviente	9	20.0%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia



Figura 8

Estado Civil



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

En la tabla y figura se observa que el 60% de los microempresarios es de sexo masculino, mientras que el 40% es de sexo femenino. Seguramente por la naturaleza del sector comercio (Bazar y ferretería), predomina el sexo masculino.

Tabla 11

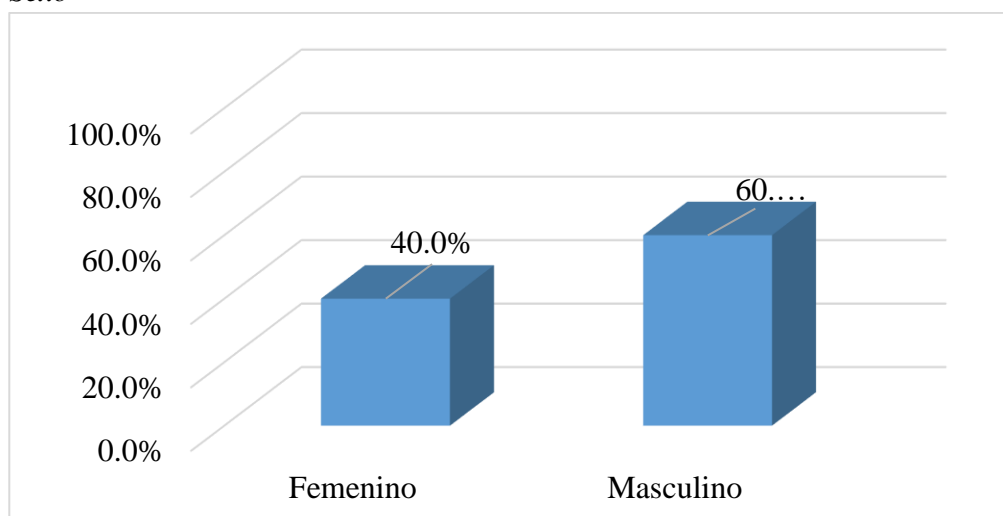
Sexo

Sexo	F	%
Femenino	18	40.0%
Masculino	27	60.0%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Sexo



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.



En la tabla y figura se observa que el 62,2% de los microempresarios es mayor de 40 años, mientras que el 37,8% tiene entre 31 a 40 años y ningún microempresario es menor de 30 años. La edad demuestra madurez como son los que están en edad de mayores de 40 años, edad que les permite tomar la seriedad y durabilidad para los negocios.

Tabla 12

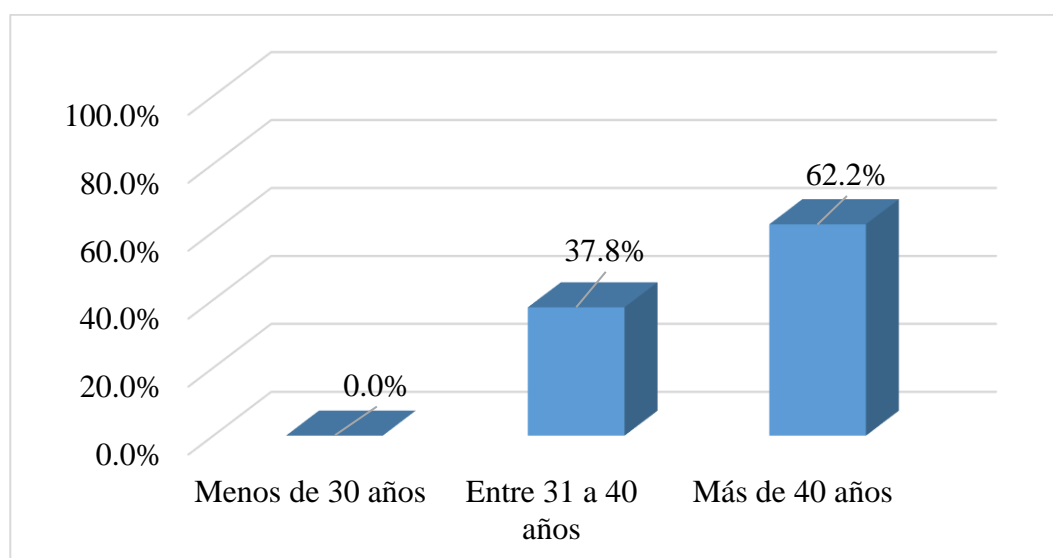
Edad

Edad	F	%
Menos de 30 años	0	0.0%
Entre 31 a 40 años	17	37.8%
Más de 40 años	28	62.2%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Edad



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

En la tabla y figura se observa que el 77,8% de los microempresarios tiene más de 5 años de experiencia en el rubro comercial, mientras que el 22,2% tiene de 2 a 5 años de experiencia en el rubro y ningún microempresario tiene menos de 1 año de experiencia en el rubro de comercio. Lo que demuestra que la mayor parte se encuentra con más de 5 años ya tiene el conocimiento y dominio del mercado.



Tabla 13

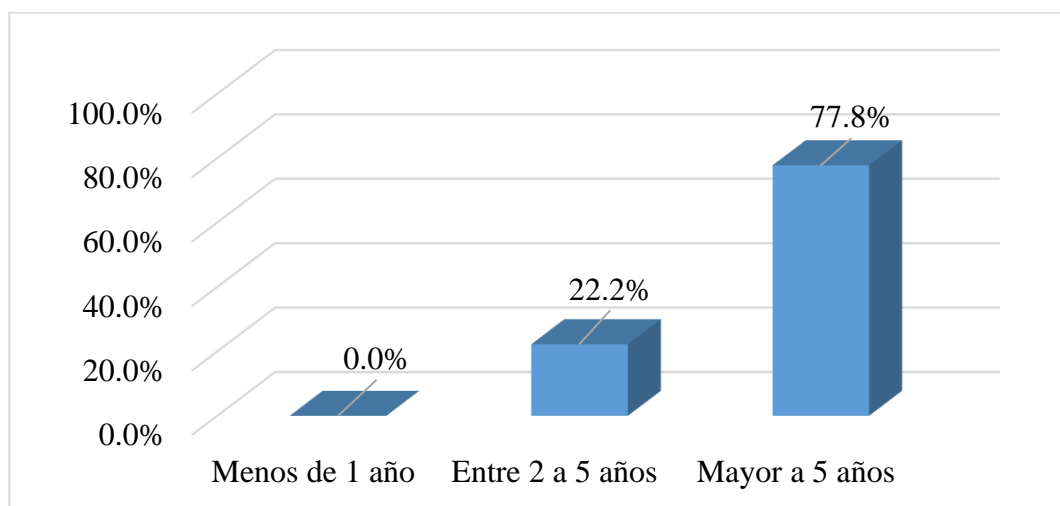
Experiencia en el rubro comercial

Experiencia en el rubro ferretería	F	%
Menos de 1 año	0	0.0%
Entre 2 a 5 años	10	22.2%
Mayor a 5 años	35	77.8%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Experiencia en el rubro comercial



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

En la tabla y figura se observa que el 100% de los microempresarios tiene más de 5 años de experiencia como empresario por lo que ninguno de ellos tiene menor experiencia a esta. Demuestra que los microempresarios de este sector elegido (ferreterías y Bazar), tuvieron la buena decisión de optar por este rubro.

Tabla 14

Experiencia como empresario

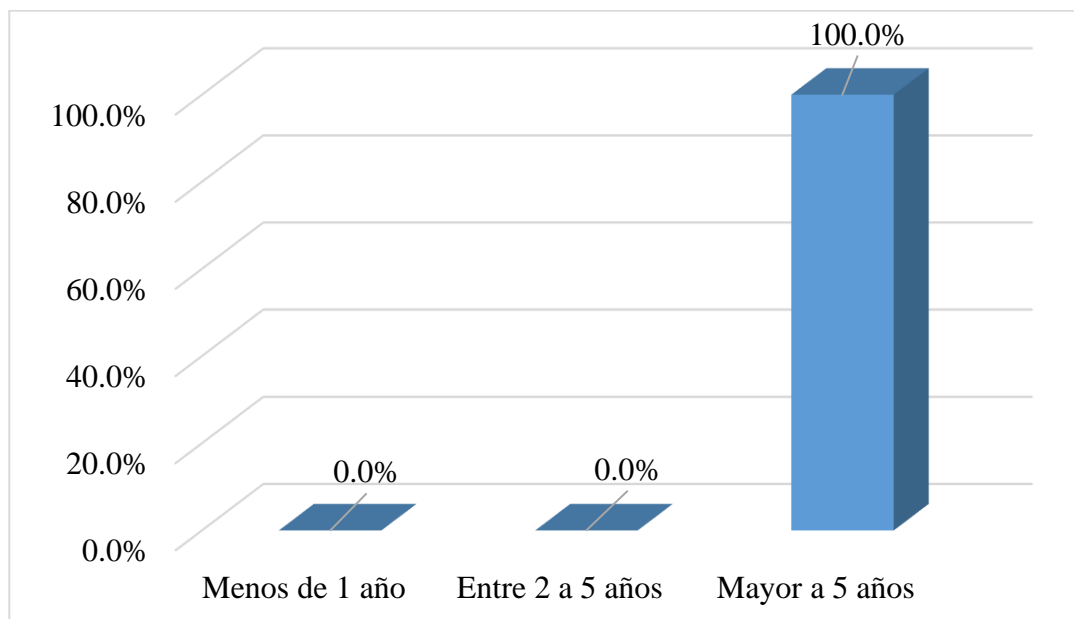
Experiencia como empresario	F	%
Menos de 1 año	0	0.0%
Entre 2 a 5 años	0	0.0%
Mayor a 5 años	45	100.0%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia



Figura 12

Experiencia como empresario



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

En la tabla y figura se observa que el 64,4% de los microempresarios ha culminado educación secundaria, mientras que el 17,8% solo ha culminado educación primaria y solo el 8,9% de microempresarios ha culminado educación universitaria, así como el 8,9% que ha culminado educación técnica.

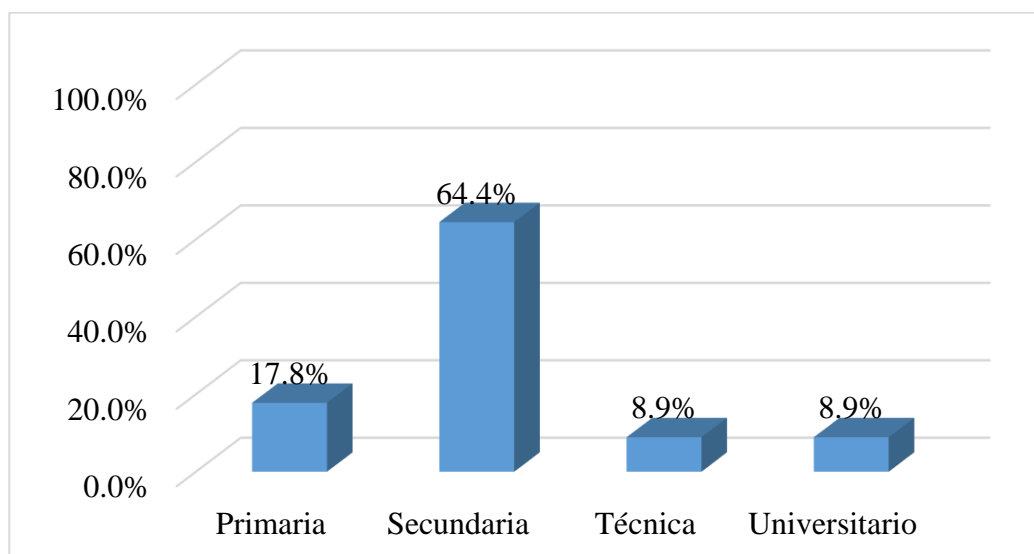
Tabla 15

Nivel de educación

Nivel de educación	F	%
Primaria	8	17.8%
Secundaria	29	64.4%
Técnica	4	8.9%
Universitario	4	8.9%
Total	45	100.0%

Nota. Elaboración propia



Figura 13*Nivel de educación*

Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento SPSS.

5.3 Discusión

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos de las investigaciones, se procede ahora a describir el análisis de las discusiones y conclusiones que sirvan para consolidar los resultados obtenidos en el presente estudio, al tiempo que suponga una futura línea para nuevas investigaciones.

En lo que respecta a los resultados obtenidos de los microempresarios del sector comercio (ferreterías y Bazares) del sector de las Américas, un 60% de los encuestados consideran que existe un nivel de sostenibilidad alto, debido al trabajo enfocado al desarrollo organizacional, grupos de interés y áreas de gestión, debiendo agregar que presentan constantes dificultades. A partir de los hallazgos encontrados, se puede concluir que las empresas dedicadas al rubro comercial de los resultados hallados en el presente estudio guardan relación con lo hallado por Sainz Ochoa, Alberto (2002), en su investigación Análisis de los factores explicativos del éxito empresarial: una aplicación al sector de denominación de origen calificada Rioja. Las conclusiones a las que ha llegado en la investigación han demostrado que las empresas se ven afectadas por dos tipos de factores, unos son externos a la organización y otros tienen un carácter interno. Los factores externos escapan a la capacidad de decisión y control de la empresa, conformando su entorno, el marco económico y social en el que los diversos agentes económicos desarrollan su actividad. Los factores internos se concentran en aquellas variables que caracterizan a la propia empresa, a su comportamiento, y en aquellos recursos de que dispone, porque los ha adquirido del exterior o los ha creado ella misma, y que por lo tanto dirige y utiliza para



el desarrollo de su actividad. Así mismo señala que los factores propiamente empresariales que resultan relevantes en la explicación de los resultados de las empresas, no pueden tener un carácter universal. Reconocida la importancia del sector en la determinación del grado de rivalidad competitiva, serán sus características estructurales las que indiquen cuáles son aquellas variables que puedan resultar claves para fundamentar el éxito en cada caso concreto.

De igual forma en lo que respecta al desarrollo Organizacional, los resultados arrojaron que los microempresarios del sector ferreterías y bazar de las Américas se encuentra en un nivel alto con un 60%, donde se refleja que trabajan en busca del bienestar de sus trabajadores y el éxito organizacional por medio de valores y democracia, muy relacionado con los resultados de Chavesta Cumpa, Ronald (2015) en su tesis Gestión y sostenibilidad de las microempresas artesanales de Monsefú, provincia de Chiclayo, donde se identificó el inicio de sus actividades se dio por tradición familiar, necesidad, deseos de superación y su único propósito es subsistir en un mercado competitivo y cambiante; la mayoría de las microempresas manejan una administración empírica, no elaboran planes estratégicos y operativos, además carecen de documentos y herramientas de gestión, débil motivación y capacitación al personal, así como inadecuado control de sus recursos económico y materiales.

En lo que respecta al desempeño de los grupos de interés por parte de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro Poblado Las Américas, el 77% de ellos manifestaron estar en un nivel medio, lo que demuestra que aún están e identificar y conocer los grupos de interés interno y externos, para fortalecer la comunicación e interacción con ellos, lo que corrobora Rodríguez y Ríos (2016) en su artículo: “Evaluación de la sostenibilidad, económica y ambiental de organizaciones empresariales por medio de la metodología GRI Colombia”, quienes plantearon como objetivo describir, el nivel de sostenibilidad social, económica y ambiental de las empresas que reportaron bajo la metodología Global Reporting Initiative (GRI), donde concluyeron que las empresas se encontraban en un nivel predominante, en donde las dimensión social y ambiental buscan representar un mayor compromiso y visibilidad con sus grupos de interés. Además, se identificó que en las empresas que se implantó la sostenibilidad como estrategia de administración y visibilidad internacional, tomen atención el rol que cumplen los grupos de interés, por medio de la comunicación e interacción con ellos.

De igual forma en lo que respecta a las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Centro Poblado de las Américas, se observó que el 73% se



encuentran en un nivel alto, lo que demuestra que las micro y pequeños empresarios están trabajando de forma integrada en cada uno de los procesos en las pocas áreas que forman parte de la gestión, a pesar de afrontar dificultades y que empíricamente salen airoso, lo que concuerda con la investigación de Velasco Maron Vaneska (2017), en su tesis Gestión empresarial de empresas familiares en la ciudad de Abancay, quien se planteó como objetivo describir el nivel de gestión empresarial en que se encuentran las empresas familiares de la ciudad de Abancay. la cual se aplicó a 35 gerentes de las empresas familiares, que como resultados obtuvieron que las empresas familiares realizan una planificación en nivel bueno con un 61.34%, generado por su alto grado de identidad, orgullo y conciencia en el rumbo de las mismas, a pesar de que la organización se encuentra en un nivel malo con un 36.68%, debido a una débil conducción de los protocolos y organización de planes de sucesión, además presentan una dirección de nivel regular con un 41.67%, resultado por la ausencia de liderazgo efectivo y motivación a los trabajadores; en cuanto al control empresarial se encuentra en un nivel regular con un 40%, ocasionado por lo débil en el control al desempeño de los trabajadores, desconocimiento de áreas de control e inexistencia de formalidad en el registro de sus inventarios, en conclusión la gestión empresarial está en un nivel regular con un 40.67%, debido a que las empresas familiares presentan empirismo, debilidad y deficiencia en el manejo de elementos de gestión.



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Por lo tanto, se arribó a las siguientes conclusiones:

Primera

De acuerdo al planteamiento del objetivo general propuesto en el presente estudio, Conocer el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020. Se determinó que existe un 60% de las empresas que han participado en las encuestas tiene nivel alto de sostenibilidad empresarial, mientras que el 40% de ellos tiene nivel de medio y ningún microempresario tiene nivel bajo. En consecuencia, se puede afirmar que las empresas del comercial del centro poblado de las Américas tienen una mejor perdurabilidad empresarial en el sector lo cual les permite ser más sostenibles.

Segunda

De acuerdo a lo planteado en primer objetivo específico, estimar el nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2020. Se determinó que existe un 60% de las empresas que han participado en el estudio, alcanzan un nivel alto de desarrollo organizacional, mientras que el 40% tiene nivel medio y ninguno tiene nivel bajo. En consecuencia, se puede afirmar que las empresas del rubro comercial del centro poblado de las Américas tienen un mejor desenvolvimiento a nivel desarrollo organizacional que les permite ser más sostenibles en el mercado.

Tercera

Respecto al segundo objetivo específico planteado en el presente estudio, Estimar el nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2020. Se determinó que existe un 77,8% de las empresas que ha participado en el presente estudio que alcanzaron un nivel alto de desempeño para los grupos de interés, mientras que el 22,2% tienen nivel bajo. En consecuencia, se puede afirmar que las empresas del rubro de comercio del centro poblado



de las Américas, tienen un mejor desenvolvimiento a nivel de desempeño de los grupos de interés que les permite lograr la sostenibilidad en el mercado.

Cuarta

Respecto al segundo objetivo específico planteado en el presente estudio, estimar el nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2020. Se determinó que existe un 73,3% de las empresas que han participado en el presente estudio, tiene el nivel de gestión de las áreas de gestión es alto, mientras que el 26,7% de ellos tiene nivel medio y ningún microempresario tiene nivel bajo. En consecuencia, se puede afirmar que las empresas del sector comercio del centro poblado de las Américas tienen un mejor desenvolvimiento a nivel de las áreas de gestión, lo cual les permite tener sostenibilidad en el mercado.

6.2 Recomendaciones

Primera

En relación al objetivo principal que es conocer el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020, se recomienda a la comunidad académica e investigadores que a partir de los resultados hallados en el presente estudio puedan profundizar la sostenibilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio en un nivel que permita ampliar y profundizar las condiciones de sostenibilidad , además se sugiere que los empresarios del sector comercio realicen mejoras en los procesos internos con el propósito de lograr una sostenibilidad empresarial a largo plazo, como también considerar medidas responsables como es el cuidado del medio ambiente.

Segunda

Con respecto al primer objetivo específico donde se ha considerado estimar el nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las américas. Año 2020. A pesar de existe un alto nivel de desarrollo organizacional, se recomienda a los empresarios del rubro comercial desarrollar un diseño organizacional eficiente con el propósito de lograr una sostenibilidad empresarial a largo plazo, que cumpla con los objetivos planificados y el desarrollo integral de las actividades que contribuye a la efectividad y éxito organizacional.



Tercera

Con respecto al segundo objetivo específico Estimar el nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2020. Al confirmar que existe un alto nivel de desempeño para los grupos de interés. Por lo tanto, recomiendo a los empresarios del rubro comercio del sector de las Américas, realizar una mejor gestión con los grupos de interés con el propósito de lograr una sostenibilidad empresarial a largo plazo, también se recomienda a la comunidad académica e investigadores que a partir de los resultados hallados en el presente estudio puedan profundizar sobre la variable de estudio.

Cuarta

Los docentes para incrementar el desempeño del desarrollo en la dimensión activa de la conciencia ambiental deben considerar sobre todo aplicar los talleres de cuentos ecológico, El venado que cuida el campo, Julia y la naturaleza, la paloma y la niña debido a que los resultados inferenciales son evidencias científicas que sustentan que estos cuentos ecológicos permitieron mejorar el desempeño de esta dimensión antes mencionada.

Quinta

Con respecto al tercer objetivo específico que es estimar el nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2020. Al confirmar que existe un alto nivel de gestión de las áreas. Por tanto, se recomienda a los empresarios del sector comercio de las Américas, realizar de forma periódica una evaluación de las áreas claves de la organización, con el propósito de lograr una sostenibilidad empresarial a largo plazo, también se recomienda a la comunidad académica e investigadores partiendo de los resultados se profundice en temas relacionados a las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegria, J., & Palta, M. (2002). El Cuento Eecologico y la Educacion Ambiental. (*Tesis de licenciatura*). Univerdidad del Cauca, Popayan. Obtenido de <https://doi.org/10.1155/2013/704806>
- Altaraz, M. (2002). Teoria de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Ecosistemas*, 1-6. Obtenido de <https://www.revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas/article/view/614>
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. (10ma Ed.). CENGAGE Learning.
- Andina agencia peruana de noticias. (25 de 06 de 2021). Pyme emplea el 75% de la poblacion economicamente activa del Perú. *Actualidad economica*, págs. 1-2. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Caracas - Venezuela: El pasillo 2011, C.A.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Barcellos de Paula, L. (2010). Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/32219/LBP_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barzola, B., & Hurtado, H. (2020). Actitud hacia la conservación ambiental en niños y niñas de 5 años de huancayo. [*Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú*]. Repositorio Institucional. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6469/T010_62672545_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Caduto, M. (1992). *Guía para la enseñanza de valores ambientales*. UNESCO-PNUMA.
- Cámara de comercio de Bogotá. (12 de 11 de 2010). *Conceptos básicos de innovación*. Bogotá - Colombia: Kimpres Rltda. Obtenido de gestion de calidad.



- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar un proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Castillo, R. (s.f.). *Tecnología y Aceleración de Empresas del Tecnológico de Monterrey*.
- Centrum Católica. (2010). Factores que limitan el crecimiento de la Micro y Pequeñas empresas en el Perú. *Estrategia*, 70-80.
- Chappa Arévalo, M. J. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y sostenibilidad empresarial de la MYPES en el rubro comercio del centro comercial Boulevard de Chiclayo*. Chiclayo.
- Charaja Cutipa, F. (2018). *El MAPIC en la investigación científica*. Puno - Perú: Corporación SIRIO EIRL.
- Chavesta Cumpa, R. (2015). *Gestión y Sostenibilidad de las Microempresas artesanales de Monsefú, provincia Chiclayo*. Chiclayo.
- Cinco días. (06 de 09 de 2021). Las Pymes son clave para el desarrollo de la economía sostenible. *Territorio Pyme*, págs. 1-2. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/09/06/pyme/1630911266_513068.html
- Comisión mundial de medioambiente y desarrollo . (1987).
- Competitive Business Program. (2021). *Buenas prácticas de sostenibilidad en la Mipyme peruana*. Lima - Perú: GRI.
- COMPEX. (2021). *Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal*. Lima.
- Corraliza, J., & Collado, S. (2019). Conciencia ecológica y experiencia ambiental en la infancia. *Papeles del Psicólogo*, 40, (3). 190-196. <https://www.redalyc.org/journal/778/77864998005/html/>.
- Correa, M. (2009). El cuento, la lectura y la convivencia como valor fundamental en la educación inicial. *Educare*, 44(13), 89-98. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35614571011.pdf>
- Espinoza Espinoza, A. F., Venturo Orbezo, C. O., & Bravo Chavez, O. J. (2020). Factores que inciden en el crecimiento de las mypes de calzado. *INNOVA*, 67-81. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4292/9/Factores%20que%20inciden%20en%20el%20crecimiento%20de%20las%20mypes%20de%20calzado.pdf>
- Fernández Fernández, J. L., & Bajo Sanjuán, A. (2012). La teoría del stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad.



- aDResearch ESIC*, 130-143. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3980299>
- Fernando Villarán, S. (s.f.). *Servicios para el Desarrollo. Malecón Armendáriz 193*. Lima, Perú.
- Gallopín, G. (2003). Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico. *CEPAL*, 5-44. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, A. (2008). Gestión de la calidad ambiental en los centros educativos. *Asociación Española de Educación Ambiental*. Obtenido de http://www.conama9.conama.org/conama9/download/files/CTs/2574_AGarc%EDa.pdf
- Garzón, D. M., Amaya, C. A., & Castellanos, O. (1998). Modelo conceptual e instrumental de sostenibilidad organizacional a partir de la evaluación del tejido social empresarial. *Grupo de investigación biogestión*, 82-92. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v14n24/v14n24a06.pdf>
- Giraldo Palacio, J. P. (2016). *Factores de gestión para la sostenibilidad empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial*. Barcelona - España.
- Giraldo Palacio, J. P. (2016). *Factores de gestión para la sostenibilidad empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial*. Barcelona - España.
- Global Reporting Initiative. (2021). *Buenas prácticas de sostenibilidad en la Mipyme peruana*. Lima - Perú. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/media/neqdy5z1/msmesperu-publications-es.pdf>
- Gómez, L. (2019). *El reciclaje como estrategia pedagógica para el desarrollo de la conciencia ambiental en los niños y niñas de tres años de la Institución Educativa inicial No. 198 de Madre Mía, Nuevo Progreso, Tocache, San Martín-2019*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16517>
- González Sabater, J. (2009). *5 Claves para innovar*. Alicante - España: DIPINNOA. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/perspectiva/1994_n3/a06.pdf
- Guzmán, M. E. (s.f.). *Área Académica de Dirección de Operaciones del IPADE*.
- Guzmán, S., Berrocal, M., & Solís, A. (2023). Conciencia ambiental en niños del nivel inicial. Una experiencia educativa. *EDUSER Revista Científica de Educación*, 52-63.



- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a.ed. ed.). Mexico: McGraw Hill Education.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill Education.
- Hurtado, T., & Solórzano, B. (2021). *Educación Ambiental para la Conciencia Ambiental en estudiantes de la Unidad Educativa Mater Misericordiae, Calceta Cantón Bolívar*. Manabí: Universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1425/1/TTMA18D.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2 de Junio de 2021). www.inei.gob.pe. Obtenido de www.inei.gob.pe: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial.pdf
- Javier, J. (2018). *Conciencia ambiental de los trabajadores del mercado “Virgen de Fátima” del distrito de San Martín de Porres 2018*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3312/TRAB.SUF.PROF_JuanaDorisJavierBusich.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Laurense, Y. (2019). *Conciencia Ambiental en Estudiantes de la IE No 36303- José Carlos Mariategui del Distrito de Yauli. Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bcc123d3-2ca3-477>
- Linares Acarrierieu, D. (1999). *“has realidad tu negocio”*. Lima-Perú.
- Louv, R. (2005). Last child in the woods: Saving our children from nature-deficit disorder. *Children, Youth and Environments*, 16(1), 200. doi:<https://www.jstor.org/stable/10.7721/chilyoutenvi.16.1.0200>
- Madero-Gomez, S. M., & Zarate Solís, I. A. (2016). La sostenibilidad desde una perspectiva de las áreas de negocios. *Cuadernos de Administración*, 7-19. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v32n56/0120-4645-cuadm-32-56-00007.pdf>
- Martinez, N. (Febrero de 2011). *Redalyc.org*. Obtenido de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_39/NATALIA_MARTINEZ_URBANO_01.pdf



- Marulanda, S., Millan, B., & Sua, L. (2021). El desarrollo de la conciencia ambiental en niños de cuatro y cinco años en un colegio preescolar oficial. *Revista Estudios Psicológicos*, 7-23.
- Méndez Álvarez, C. E. (2011). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: LIMUSA S.A. de C.Y.
- Naresh, M. (2016). *Investigación de mercados*. Ciudad de México: Pearson.
- Ordaza Meza, K., & Rojas Barra, R. N. (2020). *Implementación de la sostenibilidad empresarial en la Micro y pequeña empresa: caso programa de negocios competitivas para Pymes*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18596/ROJAS%20BARRA_ORDAYZA%20MEZA_LIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización de Naciones Unidas. (15 de Agosto de 2020). *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente-Naciones Unidas y el estado de derecho*. Obtenido de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/un-and-the-rule-of-law/united-nations-environment-programme/>
- Organización Mundial del Comercio. (2011). *Aprovechamiento del comercio para un desarrollo sostenible y una economía verde*. Ginebra - Suiza: OMC. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/brochure_rio_20_s.pdf
- Orr, D. (2004). *La Tierra en mente: sobre la educación, el medio ambiente y la perspectiva humana*. Island Press.
- Parella Stracuzzi, S., & Martino Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas - Venezuela: Fedupel.
- Parra, L., & Velázquez, L. (2019). *Fomentar la conciencia ambiental a través de las experiencias plásticas en el Centro de Desarrollo Infantil Geniecillos Futuristas*. Tolima: Universidad de Tolima. Obtenido de <http://45.71.7.21/bitstream/001/3176/1/CD7652.pdf>
- Payà, A., & Chamorro, B. (2018). El cuento infantil como elemento pedagógico. La revista El Mundo de los Niños (1887-1891). *El Futuro Del Pasado*, 257-284. Obtenido de <https://doi.org/10.14516/fdp.2018.009.001.010>
- Pedraza Huanca, G. (2010). *El entorno de la gestión empresarial en la sostenibilidad económica de la industria de muebles de madera en la ciudad de Abancay*. Abancay: UNAMBA.



- Perez, E., & Pichihua, R. (2019). *Implementación de mini-programa ambiental para la generación de conciencia ambiental y el desarrollo de habilidades sociales en niños de 5 años de la Institución Educativa Inicial No221 Nelly Araujo Aguayo, Abancay-2018*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/764/T_0473.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piaget, J. (1970). *Ciencia de la educación y psicología del niño*. Prensa Orion.
- Pinillos, K. T., & Reyes, M. G. (2020). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51546/Pinillos_MKT-Reyes_CMG-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Plasencia Soler, J. A., Marrero Delgado, F., Bajo Sanjuan, A. M., & Nicado Garcia, M. (2018). Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones. *Estudios generales*, 63-73. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2662>
- Prada, E. (2013). Conciencia, concientización y educación ambiental. *Revista Temas: Departamento de Humanidades Universidad Santo Tomás Bucaramanga*, 20(3), 231-244. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5894306>
- Pulido, V., & Olivera, E. (2018). Aportes pedagógicos a la educación ambiental: una perspectiva teórica Pedagogical. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(3), 333-346. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v20n3/a07v20n3.pdf>
- Quispe, N. (2021). *Cuenta cuentos como estrategia en el desarrollo de la conciencia ambiental en niños y niñas de 4 años en la Institución Educativa Inicial Angelitos de san José, distrito de Andrés Bello Cáceres, Ayacucho 2019*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22225/CUENTA_CUENTOS_CONCIENCIA_AMBIENTAL_QUISPE_HUAMANI_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ricart Costa, J. E., Rodriguez Badal, M. A., Sánchez Hernando, P., & Ventoso Rañon, L. (2006). *La empresa sostenible*. Madrid - España: BBVA.
- Rivera Rodriguez, H. A. (2012). Perdurabilidad empresarial: concepto, estudios, hallazgos. *Cuadernos de Administración*, 105-115. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n47/v28n47a09.pdf>



- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Printice Hill.
- Rodriguez Guerra, L. C., & Ríos Osorio, L. A. (03 de Marzo de 2016). Evaluación de la sostenibilidad, económica y ambiental de organizaciones empresariales por medio de la metodología GRI Colombia. *Dimensión Empresarial*, 74-89.
- Rodriguez, I., & Govea, H. (2006). El discurso del desarrollo sustentable en América Latina. *Enonomía y ciencias sociales*, 37-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/177/17712202.pdf>
- Sainz Ochoa, A. (2002). *Analisis de los factores del éxito empresarial: una aplicación al sector de denominación de origen calificada Rioja*. Logroño: Universidad de la Rioja Logroño-España.
- Sanchez Ambriz, G. (2009). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales de documentación*, 235-254. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63511932013>
- Sanchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (1998). *Metodologia y diseños en la investigacion científica*. Lima - Perú: Mantaro.
- Sapallanay, Y. (2018). *Cuentos ecológicos para el desarrollo de la sensibilidad ambiental en niños de 5 años en Institución Educativa No 593 – Huayucachi*. Huachucachi: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32797/sapallanay_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Scade, J. (2012). *Responsabilidad social y sostenibilidad empresarial*. España: Escuela de organización industrial. Obtenido de https://www.eoi.es/wiki/index.php/Innovaci%C3%B3n_y_creatividad
- Sepulveda, S. (2008). *Gestion del desarrollo sostenible en territorios rurales: metodos para la planificacion*. Costa Rica. Obtenido de <http://repiica.iica.int/docs/b0712e/b0712e.pdf>
- Simbaña, H. M. (2022). <http://repositorio.utn.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12061/2/PG%201045%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>



- Taipe, M., & Concha, N. (2021). Conciencia ambiental como estrategia para propiciar la conservación del medio ambiente en los niños de 5 años de la I.E. N o 327 Mitmac del Distrito de Calca. Cusco 2019. *Tesis para optar el título*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12655/SEcocan_tabomu.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama Mendoza, S. (2002). *Pasos para elaborar proyecto de tesis de investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Vara Horna, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres: Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos.
- Velasco Maron, V. (2017). *Gestión empresarial de empresas familiares en la ciudad de Abancay*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Vera, T., & Salguero, N. (2021). Fortalecimiento de la conciencia ambiental para el manejo de residuos sólidos en niños de 4 años: estudio de caso en la Institución Educativa Inicial N° 02, Abancay - 2019. 2, 26. Obtenido de https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1048/T_0680.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villalba Chamorro, A. A. (2019). La sustentabilidad de las pymes comerciales como factor de competitividad. *Ciencia Latina*, 134-155.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (s/f). *Técnicas para investigar*. Barcelona: Brujas.



ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del Centro Poblado las Américas, año 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
<p>PG: ¿Cuál es nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas, año 2020?</p> <p>PE1: ¿Qué nivel de desarrollo organizacional tienen las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas, año 2020?</p> <p>PE2: ¿Qué nivel de desempeño para los grupos de interés tienen las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas, año 2020?</p> <p>PE3: ¿Qué nivel de áreas de gestión tienen las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas, año 2020?</p>	<p>OG: Conocer el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020</p> <p>OE1: Estimar el nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2020</p> <p>OE2: Estimar el nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2020</p> <p>OE3: Estimar el nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2020</p>	<p>HG: El nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2021. Es alto</p> <p>HE1: El nivel del desarrollo organizacional de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del centro poblado de las Américas. Año 2021. Es mediana</p> <p>HE2: El nivel del desempeño para los grupos de interés de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2021. Es mediana</p> <p>HE3: El nivel de las áreas de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año 2021. Es mediana</p>	<p>Sostenibilidad empresarial</p>	<p>1.1 Desarrollo organizacional</p> <p>1.2 Desempeño para los grupos de interés</p> <p>1.3 Áreas de gestión</p>	<p>1.1.1 Holístico 1.1.2 Sinergia 1.1.3 Comunidad 1.1.4 Éxito 1.1.5 Orden 1.1.6 Poder 1.1.7 Seguridad</p> <p>1.2.1 Empleados 1.2.2 Clientes 1.2.3 Suministradores 1.2.4 Comunidad</p> <p>1.3.1 Integridad 1.3.2 Liderazgo 1.3.3 Estrategia 1.3.4 Toma de decisiones 1.3.5 Gestión de personas 1.3.6 Aprendizaje 1.3.7 Innovación 1.3.8 Gestión de los recursos 1.3.9 Gestión por procesos</p>	<p>Enfoque investigación Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel o alcance de Investigación Descriptivo</p> <p>Método de Investigación Deductiva-Inductiva</p> <p>Diseño "No Experimental, Transeccional /Descriptiva"</p> <p>Población: Empresarios del sector comercio del centro poblado de las Américas (ferreterías y bazar)</p> <p>Muestra: Probabilística</p> <p>Instrumentos: Encuesta/cuestionario</p> <p>Tiempo 06 meses</p> <p>Presupuesto S/. 4,096.00</p>

Anexo B: Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Facultad de Administración



Sr. (a) Le agradezco a usted anticipadamente por colaborar en el llenado del presente cuestionario, el presente instrumento tiene como finalidad el desarrollo de la investigación denominado “Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado las Américas. Año 2020”. Su colaboración será fundamental, para tal fin le solicito llene con toda transparencia y honestidad, es totalmente confidencial y anónimo.

Indicaciones: En cada pregunta tendrá cinco alternativas para responder, marque usted con un aspa “X” la respuesta que considere que se ajusta más a la realidad desde el menos importante hacia el más importante. Gracias

Categoría	Código	Escala
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

Datos generales

Estado civil a) Soltero/a () b) Casado/a () c) Viudo/a () d) Conviviente/a ()	Sexo: a) Femenino () b) Masculino ()	Edad: a) Menos de 30 años () b) Entre 31 a 40 años () c) Más de 40 años ()
Tiempo que viene laborando en la empresa: a) Entre 01 a 03 años () b) Entre 04 a 06 años () c) Entre 07 a 08 años () d) Más de 09 años ()	Su condición en la empresa es: a) Propietario () b) Trabajador () c) Socio () d) Otro ()	Aspectos más valorados del cliente sobre su empresa: a) Variedad de los productos () b) La buena atención () c) Los precios de los productos () d) La ubicación () e) Otros ()

N°		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Variable: Sostenibilidad empresarial					
	Dimensión 01: Desarrollo organizacional					
1	La empresa está organizada de manera integral donde existe una buena coordinación entre todas las áreas de trabajo	1	2	3	4	5
2	En la empresa existe una cooperación entre todas las áreas de trabajo para alcanzar metas en común	1	2	3	4	5
3	En la empresa se acostumbra realizar los trabajos de manera conjunta como una comunidad de trabajo	1	2	3	4	5
4	En la empresa se acostumbra compartir los éxitos empresariales con todos los integrantes	1	2	3	4	5
5	En la empresa existe un orden en cada área de trabajo	1	2	3	4	5
6	En la empresa se identifica plenamente los que ostentan poder de mando	1	2	3	4	5
7	En la empresa se da un ambiente de seguridad y permanencia en el trabajo	1	2	3	4	5



	Dimensión 02: desempeño para los grupos de interés					
8	Los integrantes de la empresa orientan su atención a satisfacer las necesidades de los grupos de interés	1	2	3	4	5
9	En la empresa lo más importante es satisfacer las necesidades de los clientes	1	2	3	4	5
10	Los proveedores mantienen garantizado los suministros para las necesidades de la empresa	1	2	3	4	5
11	La comunidad en general está debidamente beneficiada con los bienes y servicios de la empres	1	2	3	4	5
	Dimensión 03: áreas de gestión					
12	Los integrantes de la empresa actúan con integridad y respetando los valores organizacionales	1	2	3	4	5
13	Se identifica plenamente el liderazgo que ejercen los directivos de la empresa	1	2	3	4	5
14	En la empresa se realizan las actividades de manera estratégica	1	2	3	4	5
15	En la empresa se toman las decisiones con la participan de la los integrantes	1	2	3	4	5
16	En la empresa se realizan la gestión de las personas con consideración a sus capacidades	1	2	3	4	5
17	En la empresa se fomenta el aprendizaje permanente entre los integrantes	1	2	3	4	5
18	En la empresa se fomenta a la innovación de los bienes y productos entre los integrantes	1	2	3	4	5
19	En la empresa se fomenta a la gestión de los recursos entre los integrantes	1	2	3	4	5
20	En la empresa se fomenta la gestión por procesos entre los integrantes	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Anexo C: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS DEL EXPERTO

Mg. Carla Ramírez Chipa

Título de la investigación: "Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado las Américas. Año 2020".

Objetivo: Conocer el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020

Unidad de análisis: Micro y pequeños empresarios del sector bazar y ferreteros del Centro Poblado las Américas.

Responsable: Bach. Jorge Alberto Mendoza Huamani

Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología					X
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir las variables	Suficiencia					X
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
6	Adecuados para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance y la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e)/50 = (24+20)/50 = 0.88 = 88\%$

Nota: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 03 de noviembre del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

 Mg. Carla Ramírez Chipa
 DOCENTE

Firma y sello del experto





FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS DEL EXPERTO

Mg. Edgar Anibal Pérez Olaguivel

Título de la investigación: "Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado las Américas. Año 2020".

Objetivo: Conocer el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020

Unidad de análisis: Micro y pequeños empresarios del sector bazar y ferreteros del Centro Poblado las Américas.

Responsable: Bach. Jorge Alberto Mendoza Huamani

Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir las variables	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
5	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad			X		
6	Adecuados para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance y la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e)/50 = 9 + 2 + 4 + 5 = 38/50 = 76\%$

Nota: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 03 de noviembre del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
Mg. Edgar Anibal Pérez Olaguivel
DOCENTE

Firma y sello del experto





FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS DEL EXPERTO

Mg. Ivón Niño Alarcón Palomino

Título de la investigación: “Sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Comercio del Centro Poblado las Américas. Año 2020”.

Objetivo: Conocer el nivel de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del centro poblado las Américas. Año, 2020

Unidad de análisis: Micro y pequeños empresarios del sector bazar y ferreteros del Centro Poblado las Américas.

Responsable: Bach. Jorge Alberto Mendoza Huamani

Instrumento: Cuestionario

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir las variables	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
5	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
6	Adecuados para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance y la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
9	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACION: $C = (a+b+c+d+e)/50 = (6+20+15)/50 = 82\%$

Nota: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 03 de noviembre del 2021

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Facultad de Administración

Mg. Ivón N. Alarcón Palomino
DOCENTE

Firma y sello del experto



Anexo D: Padrón de ferreterías y bazares en el Centro Poblado las Américas.

RELACION DE FERRETERIAS Y BAZARES EN EL CENTRO POBLADO LAS AMERICAS

Nº	Razón Social	Giro de Negocio	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	NOMBRE COMERCIAL	Numero de trabajadores
1	REPRESENTACIONES EDWARD'S S.C.R.LTDA.	FERRETERIA	KARI YUPANQUI BIBIANA	AV. SEÑANE ESQUINA CON VENEZUELA N° 101	REPRESENTACIONES EDWARD'S S.C.R.LTDA.	4
2	ANY ZORAIDA PEREZ DAMIAN	FERRETERIA		AV. VENEZUELA N° 305	ABD CENTER	3
3	CORPORACION AGROCIEN S.C.R.LTDA.	FERRETERIA	HUAMANQUISPE FERRO JENNER	AV. BRASIL N° 114 (LAS AMERICAS)	FERRETERIA	5
4	FOBBIMAC S.R.L.	FERRETERIA	CHEVARRIA TITTO MARCO	AV. ARGENTINA N° 432	FOBBIMAC	3
5	CODIMAC JS	FERRETERIA	JUAN SERRANO INCA	AV. ARGENTINA	CODIMAC JS	3
6	FERRETERIA Y MULTISERVICIOS LOPEZ S.A.C.	FERRETERIA		AV. CHILE	FERRETERIA Y MULTISERVICIOS LOPEZ S.A.C.	8
7	CABCODI S.A.C.	FERRETERIA		AV. PERU ESQUINA CON JR. PUERTO RICO	FERRETERIA CABCODI	6
8	FERRETERIA ARONI	FERRETERIA		AV. PERU		2
9	FERRETERIA EL CHINITO	FERRETERIA		AV. PERU		2
10	INVERSIONES AMERICA	FERRETERIA		AV. PERU		1
11	YISELA AGUILAR ROJAS	FERRETERIA	YISELA AGUILAR ROJAS	AV. PANAMA	COMERCIAL VELA	1
12	HIDRO SUR CONSULTING S.R.L.	FERRETERIA	HUGO CHIPAYO BERMUDEZ	AV. BRASIL N° 400	FERRETERIA HIDRO	4
13	INGUIZAP E.I.R.L.	FERRETERIA	BORDA GUJIZADO YOVANA	AV. CHILE	INVERSIONES GUIZA PERU	6
14	INIVAL ASOCIADOS S.R.L.	FERRETERIA	QUISPE ESCOBAR ROSMEL ABEL	AV. VENEZUELA N° 262	INIVAL ASOCIADOS S.R.L.	3
15	CCAMERCOA YUCRA HECTOR REYNALDO	FERRETERIA		AV. VENEZUELA N° 132	FERRETERIA REDYMAR	3
16	CASTRO SOTO JULIAN FIDEL	BAZAR	CASTRO SOTO JULIAN FIDEL	AV. VENEZUELA N° 119	COMERCIAL CASTRO	3
17	INVERSIONES LAURENTS S.A.C.	BAZAR	LAURENTE CRUZ EXALTACION	AV. PANAMA N° 117	INVERSIONES LAURENTS S.A.C.	4
18	FULL STORE MBA S.A.C.	BAZAR	LAURENTE CRUZ JESUS	AV. PERU N° 913	FULL STORE MBA S.A.C.	3
19	CHAPARRO ROJAS LIDA	BAZAR		AV. PERU N° 415	BOUTIQUE LBY	2
20	BRANDINT S.A.C.	BAZAR	PALOMINO VIVANCO CATTY	AV. VENEZUELA N° 396	AMERICAN BRANDS - STORE	2
21	OLIVERA MOREANO CAMILO	BAZAR		JR. PARAGUAY 114	VENTA DE ROPA DE SEGUNDA	2
22	MAMANI CHOQUENAIRA JULIANA	BAZAR		JR. NICARAGUA N° 300	MIKID'S	2
23	SOLIS ARTEAGA VICTOR	BAZAR		JR. NICARAGUA N° 200 INTERIOR	BAZAR JULIA	3
24	TRANSPORTES Y COMERCIAL CHOQUE E.I.R.L.	FERRETERIA		AV. VENEZUELA N° 400	TRANSPORTES Y COMERCIAL CHOQUE E.I.R.L.	7
25	SANABRIA GOMEZ BEATRIZ	BAZAR		AV. BOLIVIA N° 305	COMERCIAL BEATRIZ	3
26	HUAMANI CHAVEZ CRISTINA	BAZAR		JR. VENEZUELA 502 (INTERIOR A-38)	NOVEDADES CRISTINA	4
27	SOLEDAD PRADA JIBAJA	BAZAR		JR. BOLIVIA N° 203	3KALE	3
28	TIENDA'S MC E.I.R.L.	BAZAR	USTUA CCAIHURI CARMEN ROSA	JR. NICARAGUA N° 510	TIENDA'S MC	2
29	PIHENTEL VIVANCO RUTH ERIKA	BAZAR		AV. VENEZUELA 103-B	KADISON COSMETICS	2
30	HUAMANÑAHUJ CRUZ ARNOL	BAZAR, VENTA DE UTILES DE ESCRITORIO		AV. BOLIVIA N° 214	MULTISERVICIOS X Y A	3
31	PACCO HUAYAPA MAXIMILIANA	BAZAR		AV. VENEZUELA N° 225	TENDENCIAS	2
32	CENTENO HUILLCAHUA LIDA	BAZAR		JR. NICARAGUA S/N	MODA ANELISE	2
33	PEREZ ARENAS LIA ESTRELLA	BAZAR		JR. NICARAGUA N° 113	PUNTO CALLEJERO	3
34	PEREZ CHIPA LIZBETH	BAZAR, VENTA DE UTILES DE ESCRITORIO, SERVICIO DE FOTOCOPIAS E IMPRESIONES		JR. GUATEMALA N° 120	ESPLINDIDA AYO	3
35	CARITAS PERU S.A.C.	BAZAR	TALABERANO CARITAS LIZ KARINA	JR. NICARAGUA N° 123	CARITAS PERU	3
36	HUILCA HUANCHAHUJE MARIBEL	BAZAR		AV. BOLIVIA N° 313	MAHRA SHOP	2
37	SAHULIN NICOLAS CALLE FALCON	BAZAR		AV. VENEZUELA N° 635	FLOWER STORE	3
38	ALVARADO PEREZ MANUEL	FERRETERIA	ALVARADO PEREZ MANUEL	AV. BRASIL N° 105		4
39	TTITO ARCE EDICA	BAZAR	TTITO ARCE EDICA	AV. BOLIVIA N° 320	BAZAR SEBASTIAN	2
40	BORDA ALVAREZ SARA	BAZAR	BORDA ALVAREZ SARA	AV. BOLIVIA N° 308	INVERSIONES GHLYAM	3
41	CACERES CHACON ERASMO	BAZAR	CACERES CHACON ERASMO	AV. BOLIVIA N° 212	TIENDAS MAXIMO	3
42	COMERCIAL LEO PLAST E.I.R.L.	BAZAR		JR. NICARAGUA NRO. 200	COMERCIAL LEO PLAST E.I.R.L.	5
43	VALER FUENTES DOROTEO	BAZAR	VALER FUENTES DOROTEO	AV. BOLIVIA N° 214	KEVINPLAST	3
44	CONSULTORIA Y CONSTRUCTORA SIGAMA S.A.C.	FERRETERIA		AV. CHILE N° 115	CONSULTORIA Y CONSTRUCTORA SIGAMA S.A.C.	3
45	CONSTRUCTORA Y CONSULTORA JCN S.A.C.	FERRETERIA		AV. CHILE N° 111	JCN S.A.C.	4



Anexo E: Panel fotográfico en la aplicación del instrumento de investigación

Figura 14

Aplicación del instrumento de recolección de datos en bazares



Nota. Ejecución de las encuestas en bazares en el Centro Poblado las Américas

Figura 15

Aplicación del instrumento de recolección de datos en ferreterías



Nota. Ejecución de las encuestas en ferreterías en el Centro Poblado las Américas

Figura 16

Aplicación del instrumento de recolección de datos en ferreterías



Nota. Ejecución de las encuestas en ferreterías en el Centro Poblado las Américas