

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS

TESIS:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE
LAS MYPE EN EL SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL
DISTRITO DE CHOTA, 2019**

Para optar el Grado Académico de

DOCTOR EN CIENCIAS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

Presentada por:

Mg. JUAN FERNANDO VALLEJOS DÍAZ

Asesor:

Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
JUAN FERNANDO VALLEJOS DÍAZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE
LAS MYPE EN EL SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL
DISTRITO DE CHOTA, 2019**

Para optar el Grado Académico de

DOCTOR EN CIENCIAS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

Presentada por:

Mg. JUAN FERNANDO VALLEJOS DÍAZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Asesor

Dr. Alejandro Vásquez Ruíz
Jurado evaluador

Dr. Julio Nolberto Sánchez De La Puente
Jurado evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado evaluador

Cajamarca – Perú

2021



PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

Siendo las 17:00 horas del día 23 de noviembre del año dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/uty-wmer-ipr, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**, **Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**, **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**; y en calidad de Asesor, el **Dr. HÉCTOR DIÓMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio la SUSTENTACIÓN de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPE EN EL SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL DISTRITO DE CHOTA, 2019**; presentada por el Mg. **JUAN FERNANDO VALLEJOS DÍAZ**.

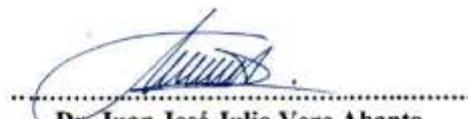
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de **DIECIOCHO (18) EXCELENTE**, la mencionada Tesis; en tal virtud, el Mg. **JUAN FERNANDO VALLEJOS DÍAZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **DOCTOR EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Mención **CIENCIAS ECONÓMICAS**.

Siendo las 18:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Héctor Diómedes Villegas Chávez
Asesor


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Presidente-Jurado Evaluador


.....
Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mis familiares y amigos que participaron directa o indirectamente en el desarrollo de la presente investigación. En especial a mis hijos Luis Fernando y María Fernanda, que son mis amores y motivo de superación.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas.

Reconozco infinitamente al doctor Héctor Villegas Chávez, mi asesor, por el apoyo brindado y por guiarme en la ejecución de la investigación presente.

Un fraterno agradecimiento a los doctores Juan de Dios Aguilar Sánchez y Erick Carlo Figueroa Coronado por contribuir con sus sugerencias.

A mis compañeros de estudio doctoral, por soportarme y compartir nuestras experiencias durante el desarrollo de los estudios realizados.

El Autor

“Existen dos clases de personas, esos que hacen el trabajo y aquellos que se llevan el crédito. Trata de estar en el primer grupo: Allí hay menos competencia”.

Indira Gandhi

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
EPÍGRAFE.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema.....	3
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.2. Justificación e importancia de la investigación	5
1.2.1. Justificación científica	5
1.2.2. Justificación técnica – práctica	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	6
1.3. Delimitación de la investigación.....	6
1.4. Limitaciones.....	7
1.5. Objetivos de la investigación	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Marco Legal.....	8
2.2. Antecedentes de la investigación	11
2.2.1. A nivel internacional	11
2.2.2. A nivel nacional.....	18

2.2.3.	A nivel regional	24
2.3.	Marco epistemológico para la investigación.....	26
2.4.	Bases teóricas.....	28
2.4.1.	Teorías económicas relacionadas	28
2.4.2.	Teorías de la gestión administrativa	31
2.4.3.	Teoría de la competitividad empresarial	34
2.5.	Marco conceptual.....	36
2.5.1.	Gestión administrativa.....	36
2.5.2.	Competitividad empresarial.....	51
2.6.	Definición de términos básicos	61
CAPÍTULO III.....		64
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		64
3.1.	Hipótesis	64
3.1.1.	Hipótesis general	64
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	64
3.1.3.	Variables.....	64
3.1.3.	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	65
CAPÍTULO IV.....		67
MARCO METODOLÓGICO.....		67
4.1.	Ubicación geográfica	67
4.2.	Diseño de investigación	67
4.3.	Métodos de investigación	68
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis, y unidades de observación.....	69
4.4.1.	Población	69
4.4.2.	Muestra	69
4.4.3.	Unidad de análisis.....	69
4.4.4.	Unidades de Observación	70
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	70
4.5.1.	Técnicas	70
4.5.2.	Instrumentos	70
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	70
4.7.	Equipo, materiales, insumos, etc.	71
4.7.1.	Equipos	71
4.7.2.	Materiales, insumos y servicios.....	71

4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	71
CAPITULO V	74
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	74
5.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación y discusión de resultados..	74
5.2. Contrastación de hipótesis	98
CAPÍTULO VI.....	104
PROPUESTA.....	104
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
APÉNDICES.....	120
ANEXOS.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	66
Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica.....	72
Tabla 3. Datos generales de los encuestados	74
Tabla 4. Grado de instrucción de los encuestados	74
Tabla 5. Gestión administrativa: dimensión planificación de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.....	75
Tabla 6. Gestión administrativa: dimensión organización de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.....	77
Tabla 7. Gestión administrativa: dimensión dirección de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.....	79
Tabla 8. Gestión administrativa: dimensión control de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.....	82
Tabla 9. Gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.....	84
Tabla 10. Competitividad empresarial: dimensión calidad del servicio de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	86
Tabla 11. Competitividad empresarial: dimensión tecnología de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.....	88
Tabla 12. Competitividad empresarial: dimensión recurso humano de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	90
Tabla 13. Competitividad empresarial: dimensión financiamiento de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota	93
Tabla 14. Competitividad empresarial: dimensión existencia de clústeres de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	95
Tabla 15. Competitividad empresarial de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	97
Tabla 16. Contribución de la gestión administrativa al mejoramiento de la competitividad empresarial	99

Tabla 17. Relación de la gestión administrativa, desde sus diferentes fases como la planeación, organización, integración, dirección y control con la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	100
Tabla 18. Relación de la competitividad considerando elementos como calidad del servicio, tecnología recurso humano, financiamiento y clúster con la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión planificación de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	125
Figura 2.	Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión organización de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	125
Figura 3.	Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión dirección de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	126
Figura 4.	Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión control de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	126
Figura 5.	Porcentaje de la gestión administrativa, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	127
Figura 6.	Porcentaje de la competitividad empresarial: dimensión calidad de servicio de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	127
Figura 7.	Competitividad empresarial: dimensión tecnología de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	128
Figura 8.	Competitividad empresarial: dimensión recurso humano de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	128
Figura 9.	Competitividad empresarial: dimensión financiamiento de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	129
Figura 10.	Competitividad empresarial: dimensión existencia de clústeres de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	129
Figura 11.	Competitividad empresarial, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.	130

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en el distrito de Chota, región Cajamarca; estudia cuál es la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019. La investigación es de un diseño no experimental, tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, enfoque cuantitativo y de sección transaccional. Se determinó que la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019 es significativa, porque existe una relación positiva de 0,578 con una significancia bilateral de 0,002 menor al 5%, indicando que $p < 0,05$; dicha significancia se determinó finalmente que es moderada al considerar los resultados de algunas dimensiones de cada variable utilizada. Al analizar la situación actual de la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, se pudo apreciar que dicha gestión tiene deficiencias y la competitividad tiene insuficiencias.

Palabras Clave: Gestión administrativa, competitividad, proceso administrativo, contribución, relación.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the district of Chota, Cajamarca region; studies what is the contribution of administrative management in the business competitiveness of MYPEs, in the passenger transport sector in the district of Chota, during 2019. The research is of a non-experimental design, applied type, descriptive level and correlational, quantitative approach and transactional section. It was determined that the contribution of administrative management in the business competitiveness of MYPEs in the passenger transport sector in the district of Chota, during 2019 is significant, because there is a positive relationship of 0,578 with a bilateral significance of 0,002 less than 5%, indicating that $p < 0,05$; This significance was finally determined to be moderate when considering the results of some dimensions of each variable used. When analyzing the current situation of the administrative management of MYPEs, in the passenger transport sector in the district of Chota, it was observed that said management has deficiencies and competitiveness has inadecuacies.

Keywords: Administrative management, competitiveness, administrative process, contribution, relationship.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Las Micro y Pequeñas Empresas [MYPE], han sido, desde diferentes puntos de vista, de notable importancia para el progreso del país debido a su gran perspectiva para la generación de empleo y desarrollo.

La óptica de generar “el negocio propio” ha sido de gran impulso para las medianas y pequeñas empresas, que a la luz protagonizan gran parte de nuestra economía.

En el país son diversos los estudios relacionados con las MYPE (análisis estructural de las MYPE, MYPE un mercado potencial, estimación de la MYPE en el mercado estatal, factores que restringen el crecimiento de las MYPE, seguimiento de las MYPE e impacto de los microcréditos, etc.) más aún con el transcurrir de los años sus actividades se han ido regulando y promoviendo de muchas formas (Ley N° 28015 del 03/07/2003, Decreto Legislativo N° 1086 del 28/06/2008, Decreto Supremo N° 007-2008-TR del 30/09/2008, Decreto Supremo N° 008-2008-TR del 30/09/2008, Ley N° 30056 del 02/07/2013, Decreto Supremo N° 001-2011 - PRODUCE del 23/01/2011 y Decreto Supremo N° 013-2013 - PRODUCE del 28/12/2013), es así que en la actualidad tienen una ley con varias modificaciones.

La Voz de Los Emprendedores – PQS (2018). Subraya cuán importante son las MYPE para la economía del Perú, destacando su tarea emprendedora. La misma que según la “Asociación de Emprendedores del Perú” - [Asep] las MYPE contribuyen alrededor del cuarenta por ciento (40%) del Producto-Bruto-Interno (PBI), ayudan una participación alta y decisiva en la reproducción de puestos de trabajo, innovación, competitividad, incluir a la sociedad más vulnerable y lucha para combatir la miseria. Unidas generan el en América Latina el 47% del empleo, componen el 98.6% de las empresas, dándoles oportunidad de progreso a muchos peruanos trabajadores que favorecen al adelanto de nuestra economía. La economía se dinamiza mientras las MYPE van progresando y desarrollándose y otras nuevas van apareciendo. Las empresas existentes en el pueblo peruano, 96.5% pertenecen al sector de las MYPE y año tras año van incrementándose, según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú [ComexPerú]. A finales del 2017 en el Perú hay 1'270,000 lideradas por mujeres (según el Ministerio de la Producción – Produce), del total de ellas el 79.5% se localiza en zonas del interior del Perú y 20.5% está en nuestra capital de Lima. Al mes de enero del 2018, las “Cajas Municipales de Ahorro y Crédito” - [CMAC] pusieron 11,831 millones de soles a las MYPE. Este monto simboliza un crecimiento de 13.7% respecto a los 10,406 soles que alcanzaron el año anterior.

Por el acelerado crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas - MYPE y de Trabajadores Independientes se promulgó en el año 2003 la “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa” (Ley N° 28015 del 03/07/2003), la misma que hasta la actualidad ha tenido varios cambios como, por ejemplo: cambio de nombre de la ley, fusión de normas legales en

otra más general, cambios referidos a la personería jurídica, montos para ser clasificados como micro o pequeña empresa. Los problemas con su gestión administrativa son evidentes, por ello se quiere contribuir realizando investigaciones que le sean útiles para mejorar su competitividad.

1.1.2. Descripción del problema

En diversas naciones del globo terráqueo han dado importancia a lo que en el Perú denominamos MYPE (en este caso por razones de formalidad, nos referimos a las MYPE – tributario) y por ende hay diversos ingredientes que tienen influencia en la competitividad de las mismas.

En el caso específico de Chota, no se han encontrado trabajos de doctorado concernientes con el tema de investigación; sin embargo, según datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT] en distrito de Chota, al 17 de mayo del 2018, son 878 las empresas que se ubican en el régimen MYPE-tributario, registradas formalmente que se dedican a las actividades de ferretería, transporte, inmobiliarias, imprentas, mayoristas y minoristas de artículos comerciales, transporte de carga, hoteles, restaurantes, centros de educación, centros de salud, distribuidoras de productos de consumo masivo, empresas constructoras, empresas de comunicaciones, organizaciones que se dedican a actividades de arquitectura e ingeniería, etc.

En Chota distrito, existen empresas adjuntas al régimen MYPE dedicadas al transporte de pasajeros, y se ha podido observar, a través de visitas realizadas a varias de ellas, que existe afectación a la competitividad debido a algunos factores que aún no están bien definidos, porque los propietarios consideran

que son diversos los elementos que confluyen en dicha afectación. Según la información empírica, las MYPE presentan deficiencias en los aspectos tales como la tecnología inadecuada como máquinas muy antiguas o semi rudimentarias, software que no cumple las expectativas, etc., falta de inversión por la poca disponibilidad de capital de trabajo algunos empresarios no tienen acceso al crédito y los que lo tienen dicen que es insuficiente, personal no calificado porque prefieren la mano de obra barata y no tienen convenios con otros empresarios del sector para abaratar los costos de algunos insumo, además la calidad del servicio no es la esperada; porque es notoria a simple vista. Evidentemente la falta de conocimiento en gestión administrativa de sus negocios, que es el meollo de nuestro trabajo, mengua las posibilidades de competir con los negocios del rubro, ya que, al no conocer, al menos básicamente, las etapas del proceso administrativo o funciones del administrador que gestiona la entidad, como planificar, organizar, dirigir y controlar, lo que impide ser competitivo frente a sus detractores.

1.1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019?

Preguntas auxiliares

¿Cuál es la situación existente de la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota?

¿Cuál es el diagnóstico actual de la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota?

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La realización del presente trabajo se justifica porque permitió conocer la contribución de la gestión administrativa en la mejora de la competitividad empresarial de las empresas inmersas en el régimen MYPE-tributario en el distrito de Chota de las empresas dedicadas al transporte de pasajeros, que es la preocupación primordial de los empresarios del rubro, y proponer alternativas para mejorar su competitividad y por ende sus ingresos.

1.2.1. Justificación científica

Científicamente se justifica porque con el conocimiento nuevo permitirá solucionar problemas y/o mejorar la competitividad e ingresos de las empresas; además servirá de fuente de conocimientos para futuros estudios relacionados con las MYPE. Aportar al conocimiento y elaborar un modelo que permita mejorar la competitividad de las empresas en estudio.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

El presente trabajo de investigación con los resultados recabados está contribuyendo con los emprendedores que recién empiezan en el mundo de los negocios y a los ya existentes les permitirá reforzar sus actividades de gestión administrativa para mejorar su competitividad.

Los instrumentos aplicados servirán de fuente para investigaciones futuras.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Lo más importante que aporta el presente trabajo, es que al determinar la relación de cómo contribuye la gestión administrativa con la competitividad de las MYPE del sector de transporte de pasajeros. Se proporciona alternativas de solución para implementar, mejorar o reforzar actividades para mejorar la gestión administrativa y por ende la competitividad en las empresas del sector. De esta manera las empresas dedicadas al transporte de pasajeros pueden ser más competitivas; así mismo la Universidad Nacional de Cajamarca - UNC contribuye; a través de sus tesis, en la solución de los problemas de las empresas de Chota.

A nivel personal el estudio realizado permitió al investigador ahondar en el tema tanto teórico como en la problemática real.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal: Inició en noviembre del 2018 con el proyecto y finalizó en octubre del 2020.

Delimitación espacial: Región Cajamarca, provincia de Chota, distrito de Chota – zona urbana.

Delimitación demográfica: La población seleccionada es la relación formal de las empresas incluidas en el régimen MYPE-tributario proporcionada por la SUNAT.

Delimitación temática: El trabajo se desarrolló desde el punto de vista de la gestión administrativa con relación a la competitividad de las empresas que están acogidas al MYPE-tributario, en el sector transporte de pasajeros.

1.4. Limitaciones

La limitación más destacada fue, que los propietarios o gerentes son de difícil ubicación y la información documental no la proporcionaron con facilidad.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

Analizar la situación actual de la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Diagnosticar el estado de la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Establecer la relación de la gestión administrativa con la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota para plantear una propuesta de solución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Legal

La Ley N° 28015 define a las MYPE como la unidad económica conformada da por una persona natural o jurídica, bajo las formas que instituye la Ley General de Sociedades y cuyo objeto es realizar acciones de producción, extracción, transformación, comercialización de bienes y/o prestar servicios.

El Decreto Legislativo N° 1086, “Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”, divulgado el 28 de junio de 2008, modificó la Ley N° 28015, “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”.

Consecuentemente a través del Decreto Supremo N° 007-2008-TR, publicado el 30 de setiembre de 2008, se aprobó el “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”- Ley MYPE. El mismo día mediante Decreto Supremo N° 008-2008-TR, publicado el 30 de setiembre de 2008, se aprobó el “Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” - Ley MYPE.

Régimen MYPE Tributario

Diario Oficial El Peruano. (El Peruano, 2016). El Régimen MYPE Tributario del Impuesto a la renta fue creado a través del Decreto Legislativo N° 1269 del 17 de diciembre del 2016 incluye a las personas que obtengan rentas de tercera categoría, ya sean estas, personas naturales, personas jurídicas, sociedades de conyugues, sucesiones indivisas y agrupaciones de hecho de profesionales, domiciliadas en nuestro país cuyos ingresos netos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

La SUNAT agregará de oficio a los contribuyentes que al 31-12-2016 hubieren estado contribuyendo tributos en el Régimen General y cuyos ingresos netos del año 2016 no superaron las 1700 UIT, a excepción que se hayan acogido al Nuevo RUS o Régimen Especial, con la declaración pertinente al mes de enero del año 2017.

Al mismo tiempo serán asociados de oficio aquellos contribuyentes que al 31-12-2016 hubieran estado acogidos al Nuevo RUS en las categorías 3, 4 y 5 o tengan la condición de “Empresa Individual de Responsabilidad Limitada” - EIRL acogidas a dicho régimen, siempre que no hayan elegido por acogerse en enero del 2017 al NRUS (categorías 1 y 2), Régimen Especial o Régimen General.

Además, de acuerdo a la norma pueden acogerse de manera facultativa los interesados que se encuentren en alguno de los regímenes ya existentes.

El impuesto a la renta se establecerá aplicando la escala gradual acumulativa de acuerdo a la siguiente referencia:

Hasta 15 UIT = 10 %, Más de 15 UIT = 29,5 %

Los pagos a cuenta del “Impuesto a la Renta” – IR se pagarán de la siguiente manera:

Contribuyentes cuyos ingresos netos por año del ejercicio no superen las 300 UIT: uno por ciento (1,0%) a los ingresos netos obtenidos en el mes.

Contribuyentes del régimen MYPE tributario (RMT) que en cualquier mes del año superen las 300 UIT: conforme a las reglas del Régimen General establecidas en la Ley del Impuesto a la Renta y normas reglamentarias.

Los libros contables que deberán acarrear los contribuyentes de éste régimen son:

Los que tengan ingresos netos al año hasta 300 UIT:

Registro de Ventas, Registro de Compras y Libro Diario de Formato Simplificado.

Con ingresos netos anuales superiores a 300 UIT: Están obligados a llevar los libros conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 65° de la “Ley del Impuesto a la Renta” – Ley I.R.

Los contribuyentes que comiencen actividades comerciales durante el año 2017 y aquellos que procedan del Nuevo RUS, durante el ejercicio económico 2017, la SUNAT no emplearán las sanciones respectivas a las consecuentes

infracciones, siempre que cumplan con rectificar la infracción, conforme lo establezca la SUNAT:

Prescindir llevar los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros u otros medios de control requeridos por las leyes y reglamentos

Llevar los libros de contabilidad, u otros libros y/o registros sin observar la forma y condiciones señaladas en las reglas pertinentes.

No haber presentado las declaraciones que contengan la determinación de la deuda tributaria, conforme a los términos que establece la norma.

Llevar con atraso mayor al permitido por las normas vigentes, los libros de contabilidad u otros libros o registros.

No exhibir los libros, registros u otros documentos que la Administración Tributaria solicite.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. A nivel internacional

Fajardo (2018) en su tesis sobre “*gestión estratégica y desarrollo empresarial de las operadoras de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del cantón Milagro, Ecuador 2013-2016*”, tuvo como objetivo general determinar si la gestión estratégica influye en el desarrollo empresarial de las operadoras de transporte interprovincial de pasajeros del cantón Milagro – Ecuador, dentro de la metodología de la investigación consideró un tipo de

estudio no experimental , longitudinal , teórica, analítico, descriptivo y explicativo; así como, de enfoque cualitativo y cuantitativo, su alcance de estudio fue exploratorio correlacional, ha utilizado métodos como la observación, análisis, síntesis, deducción e inducción , finalmente concluye que es importante dentro de una empresa la administración, adicionando los constantes cambios de los sistemas organizacionales, el fin el estudio es dar un valor agregado a lo que ya venía realizando en minúsculos intentos en las “Operadoras de Transporte Intraprovincial del cantón Milagro”, que transportan pasajeros que en ocasiones reciben indirectamente desatinos o fallas que provienen de diferentes aspectos por no tener una cultura y estructura organizacional adecuada. Es así, que estos indicadores internos y externos se analizaron en un estudio descriptivo y exploratorio, de campo y bibliográfico. Una adecuada planificación estratégica es lo que realmente hace falta a estas entidades para seguir fuertes con su marca en esta ciudad. De tal forma que propone un desarrollo integral de mejoramiento continuo, bajo un modelo selecto en que la cultura y la estructura organizacional, la salud, el liderazgo y el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores, en medio de una sinergia empresarial conducen a un desarrollo empresarial inmejorable, como llegar a lograr sus objetivos, metas, planes y proyectos. En una de sus conclusiones Fajardo anuncia que las operadoras de transporte de pasajeros vía terrestre intraprovincial de la zona Milagro en lo que respecta a su gestión no han avanzado en actividades que facilite anticiparte y administrar los permanentes cambios, con la finalidad de desarrollar estrategias que les permita liderar el mercado y asegurar su futuro, existiendo socios que por falta de conocimiento de sus funciones y temas básicos de

gestión, cometen desaciertos permanentemente que les permiten ser vulnerables.

Cruz (2017) concluye, en su tesis desarrollada en *“la Empresa de Licores Cundinamarca, sobre la aplicación de estrategias y modelos de gestión”*, la que tuvo como objetivo general analizar el proceso de implementación del enfoque de competitividad en la empresa antes mencionada desde el punto de vista de la gestión empresarial, el tipo de investigación fue descriptivo, en el proceso de la investigación se emplearon fuentes primarias (entrevista a expertos de la empresa) y secundarias (se consultaron bases de datos científicas especializadas y documentación de empresas del rubro), es de carácter cuantitativo y cualitativo. El estudio le ha permitido entablar ventajas competitivas sostenibles en el mercado en un contexto contiguo de monopolio y globalización. De acuerdo a los instrumentos aplicados para contrastar la hipótesis planteada, también llegó a determinar que la empresa mencionada, que el sector estatal, se convierte en un modelo ejemplar en cuanto a competitividad y que contribuye al progreso regional; a través, del fortalecimiento de una cultura empresarial de generación de ganancias marginales sociales.

Villacres (2017) en su trabajo de tesis doctoral referido a la *“gestión del emprendimiento y su efecto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador”*, cuyo objetivo fue exponer cómo la primera variable influye favorablemente sobre la segunda variable, los métodos que utilizó fue el análisis documental, la observación, inductivo-deductivo, análisis, síntesis y el estadístico para comprobar sus

hipótesis. Aplicó el estudio a 55 empresas, cuyos representantes fueron encuestados con 31 interrogantes. Finalmente concluye que hay una influencia favorable de la gestión del emprendimiento en la mejora de la competitividad de las Mipymes del sector manufacturera. También determinó explicativamente que las empresas en estudio, teniendo en consideración la planificación estratégica, la capacitación del recurso humano y conocer el mercado tiene influencia en la competitividad y la permanencia en el mercado. Otros de los desenlaces a los que ha llegado el autor de la investigación es que muchos emprendimientos se han transformado en Mipymes lo que ha permitido desarrollar instrumentales importantes como la capacitación del personal, control de la buena calidad de las mercancías, sistemas integrados de comercialización lo que repercute en buenas utilidades; Así mismo concluye que los propietarios trabajan de manera separada, dejando oportunidades que obtendrían en equipo referido a los precios de los materiales por la cantidad de compra, créditos financieros públicos con mejores tasas de interés. Por otro lado, afirma que las Mipymes planifican estratégicamente definiendo su misión, visión, objetivos y trazan estrategias que les a favorecido con una rentabilidad plausible.

Albeiro, Carlos y Marcelo (2014) en su investigación referida al objetivo de *“analizar las capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de PYMES en Colombia”*, utilizaron una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. Evaluaron 321 empresas en relación al análisis de organizacional, herramientas de tecnología de la información y telecomunicaciones y los procesos, para gestionar conocimiento. Pudieron indagar que las empresas en estudio tienen muchos avances en la gestión del

conocimiento, pero poco avance en el desarrollo organizacional y uso de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones. Para desarrollar su competitividad el trabajo aporta una línea base del estado en gestión del conocimiento de tal forma que puedan establecer acciones para lograr el objetivo.

Gonzales (2015) en su tesis estudia *“la capacidad de absorción (ACAP), práctica, para analizar modelos en teoría y proponer otros referidos a como las empresas obtienen ventajas competitivas en realidades sociales y económicamente complejas”*. El objetivo fue profundizar en el constructo “Capacidad de Absorción” y desde la utilización de un modelo teórico evaluar sus experiencias organizacionales reales, la investigación tiene acercamientos tanto teóricos como empíricos dado que es de corte cualitativo sincrónico con diversas estrategias para acceder al fenómeno de estudio. La unidad de análisis estaba constituida por el fragmento de la Pequeña y Mediana Empresa – PYME, fraccionado al sector de la manufactura en el país de Venezuela, en cuyo entorno se valoró la eficacia del modelo teórico de la Capacidad de Absorción de Zahra y George (2001), taxativamente absorción de TIC- “Tecnología de Información y Comunicación” en ocho entidades tipificadas como de alta y baja complejidad tecnológica. Demandó la utilización de la Teoría Adaptativa de Derek Layder (1993, 1998, 2013). También demandó la utilización de otras teorías. Al final, la extensión del modelo que propone es la sugerencia de que la ACAP, no debe ser vista como responsabilidad preferente de las entidades (empresas) requiere ser comprendida como una capacidad adaptativa, atendiendo a las especificidades del prototipo social y económico donde operan organizaciones, aporte que le da facilidades a los

investigadores respecto a que les da mejor exactitud y posibilidad de seguimiento, con el fin de establecer enlaces entre la ACAP y los enfoques de gestión empresarial; donde este constructo está jugando un importante papel en la orientación estratégica empresarial, basada en capacidades y recursos. Finiquitan concluyendo que modelo teórico de la Capacidad de Absorción de Zahra y George no es de aplicabilidad universal.

Astudillo (2018) en su tesis relativo a la “*innovación de las mipymes manufactureras: estudio comparativo entre Ecuador y Argentina*”, el objetivo fue efectuar un cotejo de las actividades de innovación de la MIPYMES manufactureras ecuatorianas y argentinas a partir de la sección de información de *Enterprise Survey* que realiza el Banco Mundial durante el 2006 – 2010, en la metodología para el análisis de las determinantes de la información , empleó el modelo probit que permite estimar la matriz de parámetros que determinan la relación de dependencia estadística entre la matriz de variables explicativas y la probabilidad de la variable dependiente binaria, la muestra fue de 56 empresas de Ecuador y 317 de Argentina. Llegó a concluir que las micro, pequeña y medianas empresas manufactureras, tanto de Argentina como de Ecuador son diferentes, principalmente en la innovación del producto y del proceso, con una tendencia más amplia a realizar estas actividades son los argentinos que los ecuatorianos. Las actividades de innovación comprenden los de investigación, desarrollo sobre ventas, registro de patentes y apoyo del sector estatal presentan similitudes en ambos países. Para el trabajo de investigación se utilizó la base de datos de Enterprise Survey del período 2010 del BN (Banco Mundial), cuyas

diferencias se estudiaron basadas en análisis estadístico, para las variables cuantitativas.

Millán (2017) en su tesis analiza la “*evolución de la rentabilidad y de la solvencia de las entidades de depósito en España, dándole un enfoque de avance*”. Manifiesta que las entidades financieras son la clave dentro del recuadro de la financiación de la actividad económica. Ante este acto, esta tesis doctoral radicó en presentar y analizar la información que tiene correspondencia con la situación económica, financiera y patrimonial de la banca en España durante cuarenta y cinco años, desde 1971 hasta el 2015, considerando las relaciones exigidas por los inspectores de talla internacional. El objetivo fundamental de la tesis, es demostrar que los incrementos de capital en la banca de España, implica un incremento, de la solvencia y de la rentabilidad de dichas entidades. Por lo mismo, como resultado y para corroborar los estudios mencionados, dentro de la metodología, se ha utilizado un modelo estadístico que repercute en las ciencias económicas y sociales en general, designado como SEM - Structural Equation Modeling (modelo de ecuaciones estructurales), también analizaron las normativas y procedimientos de supervisión internacional bajo el enfoque del “Banco Internacional de Pagos” y europeo bajo lo regulado por el “Comité Europeo de Supervisores Bancarios” . Finalmente concluye que los incrementos de capital impactan en el aumento de la rentabilidad de las entidades bancarias españolas.

Calvopiña (2017) en su tesis doctoral sobre el “*modelo de gestión de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba orientada a la competitividad*”

y al desarrollo sostenible del Ecuador”, El objetivo fue determinar la incidencia de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba en el desarrollo sostenible, la metodología que aplicó es una investigación de tipo descriptiva explicativa de enfoque cuantitativo cualitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, determinó que hay varias investigaciones respecto a la calidad de los servicios turísticos que universalmente se refieren a asuntos relacionados con el Modelo SERVQUAL (cuyo propósito es mejorar la calidad del servicio) que equiparan la capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía, seguridad y fiabilidad con factores de incidencia; pero, al ser el turismo una costumbre social es evidente su interrelación con el desarrollo sostenible que se asocia con la socioeconomía, gobernanza, patrimonio cultural y medioambiente. De tal manera que deduce como pertinente y de mucha novedad el análisis que permitan identificar las concordancias entre la Calidad de los servicios turísticos de Riobamba y el Desarrollo sostenible de Ecuador. Entre las conclusiones que obtuvo son que la calidad de los servicios turísticos está correlacionada con el desarrollo sostenible y que las dimensiones de la calidad de los servicios turísticos (percepciones) inciden en las dimensiones del progreso sostenible.

2.2.2. A nivel nacional

Según la tesis de Cortez (2015) acerca de *“las estrategias de calidad como instrumento para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Trujillo”*, el objetivo fue determinar la incidencia de la primera variable sobre la segunda. La metodología de investigación

utilizado fue el descriptivo – explicativo, no experimental y transaccional. La muestra fue de 100 Mypes. El trabajo refiere que el estudio se debió a las innovaciones, exigencias del mercado y al mercado complejo hace que las estrategias de calidad se consideren en factores importantes para la mejora de la competitividad de la MYPE de Trujillo, prefiriendo aplicar estrategias de calidad y otros factores para evitar quedar desplazados. Valoran la lealtad de sus clientes prefiriendo por ello la calidad del producto para diferenciarse de la competencia. Como alternativa para desarrollar la competitividad es a través de la innovación y diferenciación del producto, permanecer en el mercado. También considera que para mantener la competitividad que es necesario fortalecer las habilidades y destrezas, teniendo una política y cultura de calidad, mejoramiento permanente y capacitación productiva permiten el desarrollo de la competitividad. Concluye finalmente que las estrategias de calidad afectan favorablemente como herramienta para el mejoramiento de la competitividad de las MYPE.

Urcia (2014) en su tesis sobre *“la cultura de la innovación y su influencia en la competitividad en la industria del calzado del distrito El Porvenir, Trujillo”*, el trabajo de investigación fue de diseño no experimental y de sección transeccional explicativo, asevera que el objetivo de su trabajo fue medir la innovación de productos y procesos de las MYPE manufactureros de calzado de El Porvenir-Trujillo, para plantear alternativas de avances en la competitividad de las empresas dedicadas a la industria del calzado. Para ello ha elaborado una diagnosis del sector del calzado para medir el proceso de innovación desarrollado por las MYPE. Para lo cual se determinó las variables principales del sistema de innovación y con ellas se instituyó el

“Indicador de Innovación Tecnológica Empresarial del sector calzado”. La muestra, fueron de 252 empresas formalizadas para el estudio a las que se les designó una encuesta dirigida a dueños o representantes legales que conducen la organización y gestión de ellas. Las deficiencias tecnológicas en producción, administración, logística, entre otros; son el principal problema que enfrenta el sector, esta afirmación es la conclusión según los resultados obtenidos. Al medir el proceso de innovación, se puede determinar que ha habido empresas innovadoras, pero al no desarrollar la propiedad intelectual, certificaciones de procesos y productos, es muy difícil enfrentar este mundo competitivo en el que vivimos actualmente.

López (2013) en su artículo científico acerca del *“modelo de gestión estratégica para la MYPES del Perú y su aplicación en un clúster (grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes) de muebles de Villa el Salvador”*, cuyo objetivo fue proponer la implementación de un patrón de gestión estratégica bajo un enfoque de cloud computing o computación en la nube para las MYPE del Perú y su ejecución en un clúster de muebles Villa el Salvador. Si bien es cierto que la fuerza laboral y económica las representan las MYPE, pero no cuentan con sistemas de informática que les apoyen para mantener su sostenibilidad por lo que su trabajo propone un clúster fuerte por un entorno de colaboración. El método que utilizó fue en tres etapas: el análisis del clúster en estudio, modificación del modelo propuesto en base a resultados y finalmente se proporcionó las herramientas tecnológicas y se eligió a las entidades para ejecutar la prueba piloto hasta que al final analizó los resultados adquiridos. Se determinó que

es posible adecuar el púlpito informático propuesto a las diferentes realidades de los distintos rubros, después de haber aplicado el Modelo Tecnológico de Gestión Estratégica en el clúster maderero situado en el Parque Industrial de Villa El Salvador. El púlpito informático propuesto permite a los propietarios de las MYPE gerenciar sus peculios apropiadamente, ingresar a mercados nuevos y modernos con otras empresas de manera colaborativa, así como anhelar a sobresalientes escenarios de transacciones financieras.

Chombo (2020) en su trabajo de investigación pertinente a *“la gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad de una organización de confecciones de Lima”*, desde el punto de vista de los trabajadores tuvo como propósito determinar como la primera variable (gestión del emprendimiento) genera impacto en la segunda variable (competitividad). El diseño fue no experimental, tipo de estudio básica, nivel correlacional causal, enfoque cuantitativo y sección transversal. Trabajó con una muestra de 62 encuestados a quienes les aplicó una encuesta con 41 preguntas para la primera variable y 23 para la segunda. Los resultados dan fe que el 61,3% de los interrogados aprecian que la gestión del emprendimiento se desarrolla de manera regular en la entidad de confecciones objeto de estudio, del mismo modo el 48,4% consideran un nivel bueno de competitividad en la organización. Desde la perspectiva de los trabajadores la gestión del emprendimiento influye en la competitividad, de la misma forma la planificación estratégica, sistemas de marketing y capacitación del recurso humano tienen influencia en la competitividad. Afirma que, si se aplica sobresalientes maneras de realizar la gestión del emprendimiento, mejor serán los efectos de la competitividad. También determinó que la planificación tiene impacto en la competitividad

desde la óptica de la masa trabajadora. Así mismo, menciona que la capacitación del recurso humano tiene efectos en la competitividad desde la apreciación de los trabajadores. Determina como conclusión que el sistema de marketing y ventas tiene efecto en la competitividad desde la óptica de la multitud trabajadora; por otro lado, manifiesta que un sistema de marketing puede ser específico para un producto (lácteos, mangos, café papaya) o transversal (recurso humano, finanzas), la fortaleza de un sistema de marketing obedece a que tan bien los partícipes obtengan financiamiento, inicien un emprendimiento y adopten tecnologías modernas y excelentes prácticas.

Flores (2014) en su tesis concerniente al *“modelo empresarial de clúster en negocios internacionales del sector exportador de confecciones textiles de Gamarra en Lima – Perú, durante el período del 2005 al 2012”*, afirmó que una manera de tener más riqueza, es a través, de los modelos empresariales clúster, la misma que consiste en agruparse geográficamente un grupo de empresas que se apoyan mutuamente, ampliando competencias y consolidándose fuertemente ante los clientes. Se puede deducir que, para el desarrollo de nuestro Perú, debemos promover los clústeres para generar competitividad. En el sector textil, respecto a las exportaciones, en base a datos de Aduanas, el 2005 la exportación fue de 41 mil toneladas y bajó para el 2012 a 38 mil toneladas. El objetivo de este trabajo fue realizar un análisis estratégico del escenario vigente de las MYPE textiles del sector de confecciones en Gamarra (Lima) y realizar opciones de coaliciones estratégicas para ser más competitivas en el ámbito mundial y local. El tipo de investigación es descriptiva y cuasi experimental, con enfoque

cuantitativo. La muestra fue de 70 Mypes del sector. En conclusión, las MYPE relacionadas al sector textil de Gamarra para la exportación deben tener una actitud de cambio asociándose como un clúster para ser más competitivo en este mundo de mercados internacionales.

Arroyo (2019) en su tesis doctoral sobre *“la gestión administrativa y la competitividad en el deporte profesional (fútbol) en nuestro país”*, cuyo objetivo general fue establecer de qué manera influye la gestión administrativa en la competitividad del fútbol profesional, la investigación fue aplica de nivel explicativo y descriptivo, el diseño ex post facto y método descriptivo analítico. El tamaño de la muestra estuvo formado por 175 profesionales quienes fueron encuestados con 33 ítems. La conclusión más resaltante es que la influencia de la gestión administrativa en la competitividad del fútbol profesional es positiva. También detalla que la planificación tiene una influencia favorable en la competitividad del fútbol profesional en nuestro país y sirve para alcanzar resultados adecuados, la organización igualmente influye en sentido favorable en la competitividad del fútbol profesional siendo significativa que las personas e instituciones tengan funciones decisivas en tomar de decisiones con una entidad bien estructurada, la dirección del mismo modo tiene influencia positiva en la competitividad del fútbol profesional y con el esfuerzo de sus colaboradores se alcanzarán acertados niveles de productividad con profesionales bien motivados y dirigidos, el control de igual forma influye positivamente en la competitividad del fútbol profesional siendo imprescindible verificar el financiamiento adecuado, verificación de la infraestructura, cumplir con las planillas de sus empleados, entre otros.

Sumba (2014) en su tesis concerniente a *“establecer un modelo de gestión administrativa para la competitividad de las organizaciones en la zona sur de Manabí – Ecuador”*, cuya finalidad fue establecer un modelo de gestión administrativa que coadyuve al desarrollo competitivo de las microempresas de Manabí (zona sur) en el país de Ecuador. El estudio fue de nivel descriptivo y exploratorio, diseño no experimental de tipo aplicada. Se basó en la observación directa y aplicó encuestas, conformada por 18 ítems, a 347 microempresarios. Plantea un ofrecimiento para optimar la competitividad de las microempresas, las cuales son fundamentales para la dinamización económica. En el sistema globalizado en que vivimos, las microempresas ecuatorianas su importancia en la economía del país obedece a la formación de una estructura competitiva en la cual el financiamiento es de suma importancia dentro de la misma. Las conclusiones más resaltantes a la que llegó la autora fue que las microempresas han sido creadas con capital medio de inversión, como negocios de familia; las actividades lo realizan como desorganizada e informalmente, no existe control de ingreso y gastos y aún menos una planificación adecuada, teniendo como consecuencia un escaso posicionamiento de sus productos, por lo tanto la competitividad tiene un nivel muy bajo; la gestión administrativa para mejorar la competitividad de las microempresas debe ejecutar las etapas del proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar).

2.2.3. A nivel regional

Vásquez (2020) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue *“comprobar la influencia de la gestión empresarial, sistemas de costeo y su influencia en*

el desarrollo de los productores de ganado bovino en Cajamarca”, evaluó las variables correspondientes aplicando encuestas a 87 productores de ganado cuya metodología fue el hipotético deductivo, llega a la conclusión de que hay carencias en los sistemas de costeo de los agentes que producen ganado y también en la gestión empresarial. Del estudio pudo afirmar que el 83% de los productores desarrolla ganadería familiar. Al llegar a un nivel significativo de 0,01, con una asociación moderada – alta, reflejada en el coeficiente Rho de Spearman de 0,656. Finiquita que la gestión empresarial influye significativamente en el desarrollo de los que producen ganado del tipo bovino. Vásquez en la presentación de los resultados respecto a la gestión empresarial expresa que la gran mayoría (85%) de los productores de ganado no tienen definidos los planes a largo plazo y estrategias, en cuanto a destrezas organizativas y separación de tareas administrativas en tareas adecuadas y separadas el 74% (la mayoría) de los encuestados afirma que casi nunca se realizan, sobre la dirección el 62% de los encuestados casi nunca realiza prácticas para mejorar la activación y motivación del personal, lo referente al control el 82% de los encuestados han expresado que casi nunca se realizan acciones de control por parte de los propietarios ganaderos y que nunca comparan el rendimiento de empleados y producción con los estándares que se han señalado.

Vera (2018) en su tesis centra la atención como objetivo en determinar *“la influencia que tienen en la competitividad empresarial los factores estructurales y de gestión en las empresas de servicios en el distrito de Cajamarca”*, determinando sus características o condiciones en las que se presentan dichos factores, presentes en las empresas en estudio y agrupados

de acuerdo a la competitividad empresarial. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo aplicada, de sección transaccional y nivel descriptivo. Inicialmente identificó las características clave de la competitividad como la tenencia de sistemas de aseguramiento de la calidad, sistemas informáticos de integración uso de sistema de evaluación del desempeño, así como la relación de estos sistemas a un sistema de evaluación de objetivos numéricos definidos. El estudio le permitió catalogar a las empresas en función a las peculiaridades de competitividad empresarial, también obtener la información para que elabore las matrices de correspondencia entre los factores estructurales y de gestión y las empresas asociadas por la competitividad. Finalmente determinó que la presencia de profesionales, la estructura orgánica formalizada, el tamaño de sus clientes (factores estructurales). La aplicación de prácticas relacionadas con la gestión como el gerenciamiento contratado, gerenciamiento profesional, acceso a asesoramiento, capacitación y uso de herramientas de gestión (factores de gestión, por ejemplo, los sistemas informáticos) influyen positivamente en la competitividad empresarial de las empresas de servicios del distrito antes mencionado, en contraste a las empresas por su antigüedad y el número de colaboradores que no son determinantes en la competitividad.

2.3. Marco epistemológico para la investigación

Flores, Flores y Lugo (2013). Manifiestan que son diversos los enfoques del conocimiento ante un mismo problema, la relación sujeto objeto es evidente. En una visión amplia de los enfoques en la Teoría del Conocimiento, hallamos apriorismos, que considera que tanto la experiencia como a razón

son causas del conocimiento, con el contraste de que en nuestro conocimiento hay algunos elementos “a priori” que son autónomos de la experiencia. De las corrientes más importantes de la teoría del conocimiento se puede determinar que la esencia del conocimiento reside en la relación entre sujeto y objeto. La epistemología de la administración demanda un cierto quiebre con este concepto del axioma a la relación sujeto – objeto – sujeto. Las fuentes del conocimiento no están ni en el sujeto ni en el objeto, sino básicamente en la correspondencia de recíproca, que ambos experimentan. El problema esencial del conocimiento se cimienta, más que en descubrir los orígenes de la verdad, en instaurar los vínculos que consientan acceder a los orígenes de dicha verdad. Los vínculos, nexos e interacción del ser humano han mejorado extremadamente, pudiendo acceder a las fuentes del conocimiento con fluidez, dando la oportunidad de modificar las fuentes de lo que en un momento determinado es considerado como verdad, es por ello que el conocimiento se reconstruye.

El enfoque positivista que se pretende dar al presente trabajo de investigación se sustenta:

Las tesis generales del positivismo son: el valor de la experimentación como forma de comprobación, el rechazo de los problemas y la importancia de la filosofía como concepción; el objetivo central de la ciencia como descripción pura de los hechos por las sensaciones y no las elaboraciones teóricas; pretendieron, además, superar la contradicción entre materialismo e idealismo a través de una metodología de la investigación mediante la lógica de la ciencia, aspecto en el que contribuyeron mucho. (Guevara, 2002, p. 216)

El positivismo es una corriente filosófica que afirma que el conocimiento autentico es el conocimiento científico, y que tal conocimiento solamente puede surgir de las afirmaciones de las teorías a través del método científico (Estay, 2007).

Conforme a Dobles, Zúñiga y García (1998) la teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método. Por lo tanto, el positivismo atribuye que sólo las ciencias empíricas son fuente admisible de conocimiento.

En nuestro trabajo de investigación objeto de estudio son las empresas MYPE del sector transporte de pasajeros y el sujeto investigador no influye en las variables planteadas en dicho estudio. Lógicamente emplearemos el método científico.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Teorías económicas relacionadas

Las siguientes teorías económicas se relacionan, directa o indirectamente, con las variables de nuestro estudio.

Landreth y Colander (2006). Las sociedades, a lo largo de la historia ha tenido que adoptar mecanismos diversos, a través de sistemas económicos, para enfrentar a sus problemas económicos básicos: qué, cómo y para quién producir.

Las principales teorías económicas, son las siguientes:

La escuela clásica: empieza en 1776 con la divulgación del libro “La riqueza de las naciones” de Adam Smith, otros autores del pensamiento económico denominado escuela clásica fueron Thomas Malthus, David Ricardo, John Stuart Mill y Jean-Baptiste Say. El enfoque primordial de esta doctrina es que la economía desarrolla a la armonía por sí sola y sin necesidad de reglamentación por parte del gobierno; quiere decir, que la competencia libre establece la complacencia de necesidades, producción y a distribución de la ganancia. Es muy sonada la frase “dejar hacer, dejar pasar”, afirmando que el mejor gobierno, es aquel que tiene poca interposición en la economía. Estos profesionales de la economía son los predecesores del liberalismo económico y del capitalismo. Los economistas clásicos preservan que son los agentes económicos particulares que buscando sus intereses para sí mismos consiguen acrecentar el bien común sin quererlo, esto lo obtienen regidos por la “mano invisible” del mercado. Adam Smith es considerado como el padre del liberalismo. La idea de que el primordial nacimiento de riqueza proviene de la compra-venta, es una de las ideas de la esta escuela. Ha habido muchos aportes, dentro de los destacados es de Adam Smith, contribuyó a la ciencia de la economía el principio según el cual la **“división del trabajo y la especialización”** son elementos esenciales para lograr en incremento de la producción y por ende el desarrollo económico.

El marxismo: con el transcurso del tiempo, dentro de la escuela clásica germina una corriente que critica a los paradigmas del liberalismo económico. La obra “El Capital” de Karl Marx (1818-1883), es un referencial muy importante en esta corriente de pensamiento económico. Para Karl, todos los ciclos históricos son derivación de la estructura productiva de la sociedad y

salvaguarda la lucha de clases entre explotados y explotadores, a través de la historia. La teoría del valor-trabajo, fue uno de los aportes de Marx, según esta teoría la cantidad del trabajo fija el valor de los productos que se junta a la producción de tal manera que sólo una porción de tal valor llega a los obreros a través de sus salarios, mientras que la parte más grande va a recompensar a los patronos del capital y las fábricas. La **competencia** desmesurada entre los poderosos da pie a que recurran a maneras de fabricar bienes y brindar servicios cada vez con mayor intensidad en el capital con el propósito de extender la manufactura a costa de los **competidores**, dando lugar a una congregación sosegada del capital en unos cuantos capitalistas, a su vez la calidad de vida de la población disminuye y los salarios se reducen. Como consecuencia los recursos se acaban de los mercados que no pueden absorber la oferta de los productores de tal forma que se manifiestan grandes dificultades cíclicas que exigen a la injerencia del Estado para normar las actividades económicas. Esta forma de hacer las cosas permitiría la implementación de un sistema comunista, liquidando así un sistema capitalista.

La escuela neoclásica: sus representantes más desatacados fueron: “Carl Menger, Willian Stanley Jevons, León Walras y Alfred Marshall”. Esta escuela nace a mitad del siglo diecinueve a partir de la teoría marginal del valor, por lo que su aporte importante es el marginalismo, que embebe dentro de las ciencias económicas recientes enfoques y métodos, específicamente el **microeconómico**. Son cuatro los puntos elementales de la escuela neoclásica: los fenómenos de la económica se explican por la medida del último momento o “margen”, porque, la valoración del mismo es la base para **la toma de**

decisiones, su lugar de operación es la microeconomía, es decir las “unidades económicas individuales”, su técnica de análisis es el abstracto y deductivos, similar a los utilizados por los economistas clásicos al momento de tomar las decisiones económicas se considera los aspectos subjetivos.

Teoría de la ventaja absoluta

Landreth y Colander (2006). Teoría defendida por Adam Smith (1723 – 1790), Trata de que cada país debe concentrarse o especializarse en producir productos para que obtenga “**ventaja absoluta**”, ésta se mide por el costo más bajo de fabricar en términos laborales con respecto a las otras naciones. De tal manera, al seguir este principio todas las naciones ganarían con el negocio y se conseguiría idéntica eficiencia mundialmente. Las gnosis que conllevaron a ocuparse sobre este análisis a Adam Smith fueron tres: “**el dinero**” era solamente una habilidad para efectuar cálculos, sino por la magnitud de su capacidad de producción, “**el trabajo**” es el estándar único de medición que tiene la propiedad inalterable en frente a la distribución y el tiempo, y con el cual pueden adquirirse todos los bienes y “**la riqueza**” se puede considerar en términos reales y la riqueza de la nación se mide por la magnitud de su capacidad de producción y no las cantidades acumuladas de oro.

2.4.2. Teorías de la gestión administrativa

Fayol (1982) en 1886 determinó las etapas del proceso administrativo o funciones elementales de la administración como: previsión, organización, comando, coordinación y control. Ello fue la base para que muchos tratadistas profundizaran e innovaran más sobre el tema.

Deológicamente liberal, Friedman propuso gran parte de sus estudios a criticar al keynesianismo que dominaba a mediados del siglo XX, calificando la teoría keynesiana de “ingenu”. Empero, Friedman agregó el lenguaje keynesiano en su escrito, sin embargo, siempre fue crítico con las conclusiones del referido tratadista.

Chiavenato (2014). Destaca que siempre ha existido alguna forma gestionar o administrar las organizaciones, desde que la humanidad ha ido haciendo historia. Las teorías e ideas de la administración fueron lentos hasta el siglo XIX, pero a inicios del siglo XX se precipitó. Filósofos como Aristóteles, Sócrates, Platón en la antigüedad aportaron e influyeron sobre los conceptos de la administración. Bacon y Descartes se destacaron con el surgimiento de la filosofía moderna. La organización de la iglesia y la militar influyeron considerablemente en el pensamiento de la administración. La Revolución Industrial creó el contenido industrial, tecnológico, social, político y económico que permitió el apareamiento de la teoría de la administración. Los economistas liberales, como Adam Smith, aportaron un fundamento razonable para la aparición de algunos principios de la administración. Las ideas de Karl Marx y Engels originaron la eclosión del socialismo y del sindicalismo. Las condiciones primarias para que germine la teoría administrativa, se ostentó gracias a la influencia de los emprendedores y pioneros.

Teoría neoclásica de la administración

Para Chiavenato (2014) define que el papel del administrador, se evidencia en la escuela operacional o del proceso administrativo, describe a la teoría

neoclásica. Surge de la necesidad de utilizar las concepciones válidas de la teoría clásica y uniéndolos con distintos conceptos más recientes. Se destaca: por el enfoque en la práctica de la administración, la reafirmación relativa (no absoluta) de las premisas clásicas, la importancia que se da a los principios clásicos de la administración, el interés en los resultados y más que todo en los objetivos, en la conciliación de otras doctrinas, tanto como el eclecticismo abierto y receptivo. La teoría neoclásica describe que la administración es una práctica social básica. Esto abarca que el administrador debe tener conocimiento y formación en aspectos técnicos y concretos de su labor, pero también lo concerniente con la dirección del recurso humano dentro de las organizaciones. El crecimiento desmedido de las entidades da curso a la teoría neoclásica y el dilema de la centralización frente a la descentralización fue destacable la verificación de los factores de la descentralización y las ventajas y desventajas que sobrelleva la centralización. La teoría neoclásica concentra su atención en las funciones del administrador aplicando el proceso administrativo. *La planeación*, es la función administrativa que establece con antelación los objetivos que se debe realizar para lograrlos. Existe una graduación de los objetivos: objetivos organizacionales, políticas, directrices, metas programas, procedimientos, métodos y normas. El alcance de la *planeación* se presenta en tres niveles: el estratégico, el táctico y el operacional. Constan tres tipos de planes: procedimientos, presupuestos, programas o programaciones y normas o reglamentos. *La organización*, es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades necesarias para llevar a cabo lo que se ha planeado, por su alcance se puede presentar en tres niveles: nivel global (esquema organizacional), el departamental

(esquema departamental) y el de tareas u operacional (esquema de puestos y tareas). *La dirección*, es la función administrativa con relación a una actividad de comunicación motivación y liderazgo, pues se refiere al recurso humano; es decir, a las personas y comportamiento de las mismas, en función a los objetivos a lograr. Su alcance opera en tres niveles: global (dirección), departamental (gerencia) y operacional (supervisión). Finalmente, *el control*, se refiere a la función administrativa que debe asegurar el buen desarrollo de lo planeado, organizado y dirigido para alcanzar los objetivos deseados en las entidades, el control constituye de cuatro etapas: instituir los patrones, observar el desenvolvimiento con el patrón, comparar el desempeño con los patrones y corregir (retroalimentar) para excluir desviaciones.

2.4.3. Teoría de la competitividad empresarial

Ferguson y Kreps (1967). En una industria netamente competitiva es aquella en que cada uno de los vendedores y compradores son tan diminutos en relación al total del mercado que no puede afectar al precio cambiando su producción o sus compras. La competencia pura requiere: gran número de vendedores y compradores, un producto homogéneo, fácil y libre ingreso a la industria y salida cómoda y libre de la misma. Los vendedores en la misma industria puramente competitiva están en competencia directa y continua.

Porter (1985). Afirma que el ambiente competitivo se establece con las fuerzas que establecen la rentabilidad y permiten a una empresa tener más éxito en el rubro que quieren entrar, todo esto se logra con las cinco fuerzas de Porter. Cada fuerza afecta la rentabilidad por intermedio de su impacto en costos de operación e inversión y precios. Al ingreso potencial de una

empresa que accede por vez primera a un sector y que se puede enfrentar a muros de entradas existentes y a la resistencia de otros competidores, es conocida como “*Amenaza de Entrada*”, las empresas que entran al mercado incrementan la capacidad productiva del rubro. El “*Poder de Negociación de los Compradores*” es el potencial con el que los clientes pueden negociar con las empresas que producen un bien o servicio, se pueden realizar estrategias para ganar la fidelidad del cliente. “*El Poder de Negociación de los Proveedores*” es la amenaza asignada por el poder del que disponen en la calidad, el costo o especificidad en el suministro de insumos a las empresas, entre menor cantidad de proveedores mayor su capacidad de negociación. Las empresas que venden productos análogos o alternativos y se convierten en amenaza cuando cuentan con un precio más bajo representan la “*Amenaza de Productos Sustitutos*”. La “*Rivalidad entre Competidores*” se lleva a cabo cuando las empresas compiten por tener un lugar predilecto en el rubro al ofrecer igual producto. El modelo de las cinco fuerzas tiene utilidad para establecer el grado de competencia de la empresa, oportunidades y amenazas en el mercado y desarrollar estrategias para superarlas.

Porter (1991). En su obra denominada “La ventaja competitiva de las naciones”, nos menciona que “La prosperidad de una nación depende de su competitividad” la misma que se fundamenta en la productividad con el cual se producen los servicios y bienes. De esta forma determinó ello como base la teoría de la competitividad.

Rubio y Baz (2015). Afirma que la competitividad permite a una organización ser exitosa en determinado sector. La misma es competitiva cuando logra

brindar productos y/o servicios cuyos costos y calidades son mejores a los de la competencia. Es así que la competitividad sea una característica de las empresas y que en un sector determinado hay diferentes grados de competitividad.

Hitt, Ireland & Hoskisson (2008). La competitividad estratégica es lograda por las empresas cuando éstas formulan e implementan estrategias que crean valor y son exitosas. Las estrategias son grupos de compromisos, conjunto de acciones, integrados y coordinados, perfilados para explotar las competencias centrales y conseguir una ventaja competitiva que puede ser en la calidad, servicio al cliente, tecnologías, recurso humano, financiamiento, reducción de costos, asociación, innovación, etc. Al poner en práctica una estrategia que los competidores de una empresa no logran copiar o que su imitación les resultaría exageradamente costosa se dice que a empresa goza de una ventaja competitiva.

2.5. Marco conceptual

2.5.1. Gestión administrativa

Conceptos

De Andrés (2008). En todas las organizaciones se llevan a cabo gestiones y tareas de carácter administrativo. Una aplicación apropiada de esta gestión administrativa, aportará a que la eficiencia y eficacia sean las mejores dentro de las entidades. La buena gestión y aplicación de las tareas garantizará el buen desenvolvimiento del encargado de la gestión. Para lograr la misión el encargado de conducir y cumplir con la misión de la

entidad debe tener la preparación y profesionalismo adecuados, incluyendo el manejo de herramientas cibernéticas.

Gitman (2008). La gestión administrativa incluye la acumulación de las políticas, mediante la ejecución de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una “política” es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización, no es un documento legal. Las mejores políticas expresan una manera justa y sensible de tratar los asuntos. Una “política” instituye cómo va la empresa sobre sus labores y cómo lo dirige. Mientras que sea posible, ninguna empresa debería cambiar sus políticas con frecuencia. El propósito es guiar el trabajo de una entidad durante un tiempo determinado y razonable. Una vez que la” política” se convierte en práctica organizacional y ha sido aprobada por el directorio o por la estructura del gobierno institucional, está articulando a toda la organización

Anzola (2011), indica que la Gestión Administrativa reside en todas las acciones que se promueven para organizar el trabajo de un equipo, lo que indica la forma en la que se trata de llegar a las metas u objetivos con apoyo de los trabajadores y las cosas a través del desarrollo de ciertas tareas fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control.

Pinilla (1981) define este concepto así: Administrar es a la vez un “saber”, un “saber hacer” y un “tomar decisiones”, y un “hacer que otros hagan”, “correctamente”, “lo que tienen que hacer”. (p. 32). Como es de apreciarse la gestión es un conglomerado de tareas u operaciones coherentes con la administración y dirección de una organización.

Según (Hernández y Pulido, 2011) refiriéndose a la gestión exterioriza, que es un procedimiento mental, creativo y constante que le permite a una persona, instruido con destrezas y capacidades laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del ambiente muy variable y versátil en el que accionan los organismos sociales productivos (empresas) guiándolo y acomodándolo a través de varias políticas y estrategias a largo plazo. (p.2).

La gestión es también la dirección o administración de una organización , en este sentido es importante recalcar que tiene como objetivo primordial el conseguir incrementar la rentabilidad de una industria, empresa, entidad o compañía, de allí que es un proceso preferentemente intelectual, en donde el gerente debe reflexionar, analizar los hechos de un universo versátil, manteniendo la creatividad, la innovación aplicándola a los productos, procesos, para alcanzar los objetivos, estableciendo directrices, estrategias y tácticas apropiadas en combinación con todos los recursos de la empresa, entendidos estos a los recursos humanos, tecnológicos, económicos y sociales.

Consiguientemente la gestión es la acción que da existencia a la entidad mediante la utilización y ejecución de sus conocimientos que ofrece la teoría administrativa, orientándola con estrategias convenientes y acertadas, usando los recursos que tenemos a disposición y lo lleva con inteligencia al logro de la eficiencia, la productividad y la competitividad de una organización.

En el contexto de los estudios de (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2018), tenemos que:

La Gestión Administrativa, es poner en práctica de cada uno de las fases de la administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; es decir, la toma de decisiones y acciones pertinentes para el cumplimiento de los objetivos prefijados de la empresa y que se sustentan en los procesos.

Como consumación de lo anteriormente acotado, podemos finalizar manifestando que muchos tratadistas toman a la gestión administrativa como sinónimo de administración.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1997). Una o más personas coordinan acciones laborales de otras con el objeto de conseguir efectos óptimos, que solos no podrían realizar. Este procedimiento se relaciona a la gestión.

Baldwin (2010). Es necesario un pequeño grado de organización en toda congregación humana. Una empresa está sujeta a tal principio; puesto que, en ella hay individuos, cosas y actividades económicas. De tal forma que podemos afirmar que una empresa es una microsociedad con un pleno de usos y costumbres, normas y reglamentos dentro de una estructura y una jerarquía enfocada a asignar a cada persona una acción determinada. La organización de la empresa se sustenta en un plan dirigido a la realización de objetivos económicos y las personas que la componen deben dar su mejor rendimiento.

En suma, gestión es ejecutar bajo responsabilidades un conjunto de acciones, diligencias, actividades que constituyan la aplicación concreta de la política general de la empresa o entidad y tomar decisiones enfocadas a alcanzar los fines correspondientes.

Varios autores refieren a la gestión cómo sinónimos de administración, por eso, a continuación, señalamos algunos conceptos de administración:

Chiavenato (2006). La administración es una actividad transcendental en las sociedades, fundada en el esfuerzo colectivo de las personas por intermedio de las entidades. La teoría básica de la administración es realizar las cosas por intermedio de los colaboradores, con resultados exitosas. Con eficiencia y eficacia se logra los objetivos de las entidades u organizaciones humanas. La teoría aplicada hace variar el contenido de la administración, así por ejemplo: para la Administración Científica, lo más significativo son los sistemáticas y procesos como labora el operario; para la Teoría Clásica, la Administración comprende previsión, organización, dirección, coordinación y control de las labores efectuadas en toda organización; para la Teoría de las Relaciones Humanas, la administración tiene la responsabilidad de llegar a frutos exitosos presentando circunstancias que permitan que los seres humanos se integren e involucren en los grupos colectivos y que individualmente también satisfagan sus necesidades. Al inicio el objeto de la administración era la actividad manufacturera; subsiguientemente se amplió a las entidades industriales y, posteriormente a toda clase de organización de las personas, hasta llegar gradualmente al intercambio de las organizaciones y sus

ambientes (actividad organizacional). La administración es importante para optimizar la calidad de vida de las personas y para solucionar problemas, es por ello que en la sociedad actual la administración se ha vuelto imprescindible.

Baldwin (2010). En una entidad (empresa o institución) administrar una actividad significa dirigirla; es decir, presidir el curso de su marcha. En toda empresa unipersonal o transnacional donde haya operaciones económicas, requiere ser administrada con la finalidad de dirigir e integrar sus elementos en su totalidad (equipo, personas, técnicas aplicadas y aspectos financieros). Una actividad organizada y planificadora son tareas de la administración; así como las funciones de control y dirección como la manera de llevar a cabo y a buen término toda programación y organización precedentes. La programación, organización, dirección y control son las cuatro las funciones que caracterizan a un administrador.

Sobre administración también tenemos la siguiente consideración:

En nuestros días, la administración se localiza en todos los ámbitos humanos: la casa, la oficina, el colegio, el estado y las congregaciones religiosas, entre otros; pero son muchas los individuos que tienen equivocadas concepciones de la administración, las mismas que posiblemente se desprenden de artículos noticiosos, ataques de guías de opinión o malas definiciones personales de los que algunos empresarios manifiestan y hacen.

Al interior de una empresa la administración comprende todas las acciones que se promueven para unir el esfuerzo de un equipo; de otra forma, son

las acciones que se realizan para llegar a las metas u objetivos de la empresa con ayuda de los colaboradores y los recursos. Para ese fin, se necesita ejecutar de ciertas acciones primordiales como la planificación, la organización, la dirección y el control. (Anzola, 2010, p.52)

Hitt, Black y Porter (2006) opinan que la:

Administración: Es una palabra que tiene varios significados. En cuanto a la finalidad, su principal significado es como una acción o un proceso. De forma más precisa, definimos *administración* como el proceso de estructurar y manipular agregados de recursos enfocados hacia la obtención de fines, para realizar las labores en un ambiente organizacional. Por su parte, esta exposición se divide en cuatro fragmentos primordiales:

1. Administración es un *proceso*: implica diversas acciones y operaciones, como planear, decidir y valorar.

2. Administración involucra *estructurar y utilizar conjuntos de recursos*: Es el proceso que junta y coloca en marcha una diversidad de tipologías de recursos: humanos, económicos, materiales y de información.

3. Administración representa actuar *en dirección hacia la obtención de una meta para cumplir las tareas*: Por tal motivo, no efectúa acciones escogidas por casualidad, sino actividades con un propósito y una dirección adecuadamente determinados. Este propósito y dirección podrían ser los del ser humano, la entidad o, lo más habitual, una mixtura de los dos. Abarca los bríos necesarios para mejorar las actividades propuestas y para que los resultados concuerden con los niveles anhelados.

4. Administración involucra ejecutar actividades en un *entorno organizacional*: Es un proceso que se lleva a cabo en las *organizaciones* y que realizan colaboradores con funciones diversas intencionalmente estructuradas y coordinadas para alcanzar fines en común.

Bateman y Snell (2009) acotan respecto a las funciones de la administración que: la administración es el proceso de laborar con seres humanos y con los recursos para poder llegar a los objetivos de la organización. La eficacia (alcanzar las metas de la organización) y la eficiencia (alcanzar las metas con el menos desperdicio de recursos) es lo que debe destacar a los buenos administradores. Debemos tener en cuenta que los negocios pueden cambiar drásticamente. Lo importante es saber qué debemos hacer, cómo debemos reaccionar. A pesar de que universo de los negocios y sus formas están en constante cambio hay principios que muestran quién es un buen administrador, siempre considerando un pensamiento innovador. Los ejecutivos deben adaptarse a los constantes cambios de las condiciones de manera rigurosa, obsesiva y disciplinada para aplicar las funciones de la administración como son la planificación, organización, dirección y control.

Existen otras ilustraciones sobre la administración:

La administración es indefectible para poner en marcha cualquier empresa o grupo social e indispensable para alcanzar la competitividad en un mundo sin fronteras comerciales. Por medio de las técnicas administrativas se simplifican el trabajo y se instauran principios, métodos y procedimientos para lograr la más alta rentabilidad y eficiencia. Esta

disciplina ha favorecido al progreso de la sociedad al proporcionar lineamientos para mejorar el aprovechamiento de los recursos y realizar cualquier actividad con eficiencia, lo cual ha beneficiado a las mejoras y satisfacción de las personas. (Münch, 2011, p.4)

El proceso administrativo es un ligado de etapas o fases continuadas por medio del cual se efectúa la administración: Planeación “¿Qué se quiere hacer?”, Organización “¿Cómo se va hacer?”, Integración “¿Con qué recursos?”, Dirección “Ejecutar y conducir” y Control “¿Cómo se ha realizado?”. (Münch, 2011, p.27)

Niveles de gestión

Robbins y Coulter (2010) clasifica a los niveles gerenciales como gerencia alta - “gerencia de nivel alto”, mediana gerencia – “gerencia de nivel medio” y baja gerencia - “gerencia de primera línea”. Los ejecutivos de la *alta gerencia* son los que dirigen los destinos de las empresas, son los garantes de tomar decisiones y definir los planes y objetivos que involucran a todo el ente, también los conocen como presidente, gerente general o director. Los ejecutivos de la *mediana gerencia* están ubicados entre la alta gerencia y la baja gerencia de la entidad, estos gerentes tutelan la labor de los gerentes del nivel bajo, les suelen llamar gerentes de área o gerentes de división. La *baja gerencia* dirige el trabajo del recurso humano que mayormente están relacionados con la producción o fabricación en la empresa o con los servicios que prestan a sus clientes, generalmente se les conoce como gerentes de turno o también lo llaman supervisores.

Dimensiones

Planeación o planificación:

Ivancevich et al. (1997). La planificación quiere decir que las decisiones que se decidan en el entorno actual tendrán resultados posteriormente. El proceso de planificar influye diversas variables que se interrelacionan, es dinámico y emprendedor. Las variables deben tenerse en cuenta en las diferentes partes del plan. La consistencia de los objetivos fijados, las prioridades y la flexibilidad al ponerla en práctica, nos asegura una planificación eficaz. La planificación debe ser sistemática y proactiva.

Hitt et al. (2006). Planeación, comprende suponer las condiciones y circunstancias del futuro, en base a apreciaciones, saber decidir acerca de qué labores debe efectuar el administrador y todos los trabajadores que están bajo su responsabilidad. La planeación comprende: *planeación estratégica*, que son acciones estratégicas para alcanzar las metas de plazo largo de la entidad; *planeación táctica*, convierte los planes estratégicos en acciones específicas para alcanzar las metas y objetivos fijados a más corto plazo; y la *planeación operativa*, son las acciones que necesitan para que las unidades de la entidad logren sus metas.

Bateman y Snell (2009). Para dar un valor estratégico se debe planear; es decir, adelantar las operaciones adecuadas para lograr las metas definidas. Abarca el estudio de la situación actual, la determinación de objetivos adelantados al futuro, definir en qué actividades se verá involucrada la entidad, se elige las estrategias corporativas y también se determina los recursos que permitirá alcanzar las metas. Los escenarios para la acción son

dispuestos por los planes, así se llegarán a conseguir grandes frutos. Según la historia, la planeación describía una aproximación de arriba – abajo; por lo que, los ejecutivos de alto nivel implantaban los planes de negocios y adiestraban a otras personas la manera de llevarlas a cabo. Actualmente, y en el futuro, la entidad emplea sus conocimientos y las de sus consumidores, proveedores y de otras personas de interés, y aplicando en un proceso continuo el valor estratégico para descubrir nuevas oportunidades y mantener o mejorar la ventaja competitiva. El objetivo de implantar más y mayor valor para sus clientes, es un proceso dinámico. Para crear valor se necesita considerar a los volubles y nuevos jugadores, incluido el estado, el ambiente, la apertura de mercados internacionales y la economía dinámica en la que reina la diversidad.

Münch (2011). Planeación, es marcar el rumbo hacia dónde quiere llegar la entidad y los resultados que se presume conseguir a través del estudio del entorno y las definiciones de estrategias para que los peligros sean menores tendientes a lograr la misión, visión y objetivos de la entidad con mayores probabilidades de tener éxito.

Organización

Ivancevich et al. (1997). Con la intención de lograr los objetivos de la entidad, la organización es el proceso a través del cual se distribuyen los recursos físicos y humanos. El proceso de la organización abarca delegar la autoridad, dividir las tareas en actividades de trabajo, departamentalizar los puestos de trabajo y definir el número recomendable de puestos laborales.

Hitt et al. (2006). En la organización, es necesario agrupar los recursos de forma sistemática. Constituye poner atención a la estructura de armonía entre puestos y las personas que lleguen a ocuparla; tal como relacionar la estructura con la dirección estratégica de la entidad. Organizar es un gran reto para los administradores, porque el mundo en que existimos está copado de indecisión e imprecisiones. En otras palabras, es intentar poner orden en la entidad.

Bateman y Snell (2009). Organización, para formar una entidad dinámica, se requiere que la organización una y coordine al capital humano, recursos económicos, físicos, de información y otras cosas inevitables para la obtener las metas. Organizar las actividades comprende captar las personas para la entidad, definir responsabilidades laborales, congregar las labores en unidades de trabajo, distinguir y fijar recursos y crear los escenarios apropiadas para lograr el éxito. Años atrás, la organización sólo comprendía la creación de un esquema organizacional que identificaba las funciones de negocios, instauraba las relaciones de responsabilidad y consideraba los departamentos de las personas que administraban los planes, los programas y el trámite. Hoy en día los administradores utilizan nuevas maneras de organizar y representar a sus colaboradores, quizá considerándolo como su importante recurso. Las entidades serán adaptables y flexibles, considerando las necesidades de los consumidores y las amenazas de los competidores. Los recursos humanos serán retenidos por su destacada labor.

Münch (2011). Organización, radica en el diseñar y definir los procesos, estructuras, organigramas, manuales de funciones, coordinación, sistemas,

procedimientos y métodos destinados a la simplificación y optimización del trabajo en las entidades.

Integración.

Münch (2011). En el proceso de integración se consideran la selección y obtención de los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros necesarios para ejecutar los planes (a través de los proveedores de recursos). Los efectos dependen de la calidad de los materiales, lo que implica una disminución de los costes. Saber seleccionar los recursos humanos garantiza el éxito de la empresa.

La integración comprende: definir las necesidades, requerimiento de recursos de acuerdo a los tiempos y estándares de calidad, determinar fuentes de abastecimiento, elegir proveedores confiables.

Calso y José (2018). Describe acerca de la integración (unión) de sistemas de gestión basados en la integración de tres normas: “ISO 9001”, gestión de la calidad, “ISO 14001” de gestión ambiental e “ISO 45001” gestión de la seguridad y salud en el centro laboral. Lo cual es un peldaño importante para la integración de sistemas de gestión que contribuya a que las organizaciones empleen los recursos de la mejor manera, impidiendo que se dupliquen las funciones, mejorando el trabajo, por ende, mejores beneficios por la reducción de costos, mejores espacios de trabajo y sobresalientes impactos ambientales.

Dirección

Ivancevich et al. (1997). La dirección, los desarrolla con la dinámica de grupos y formación de equipos, entre los grupos no formales incluyen a los grupos de amistad y a los grupos de interés. También es importante la motivación considerada como un acumulado de fuerzas que dan lugar a la conducta y definen su forma, dirección, intensidad y prolongación. El procedimiento de ejercer influencia sobre las personas es considerado como liderazgo y también está incluido dentro del proceso de dirección, al igual que la comunicación interpersonal y organizacional.

Hitt et al. (2006). La dirección, describe lo referente a liderar, influir o dirigir a las personas para llegar a los objetivos de la organización. Representa inyectar motivación a los trabajadores, relacionándonos con ellos de un modo eficaz en panoramas comunales, y comunicándose de forma inspiradora sobre los esfuerzos para cumplir sus trabajos y lograr adquirir las metas corporativas.

Bateman y Snell (2009). Dirección, es para movilizar a las personas, se debe estimular al personal para desempeñar mejor su labor. Encierra la motivación, comunicación, contacto con las personas y guiar e inspirar hacia la meta donde se dirige el equipo y de la entidad. La dirección se da desde los equipos, departamentos y divisiones. Precedentemente, los directores les correspondían motivar a sus colaboradores para que obtengan un desempeño adecuado y ejecutaran los planes de la dirección estrictamente realizando su labor. Ahora se motiva al trabajador para que contribuya con

sus ideas y así utilizar sus mentes nunca antes imaginadas. Un buen trabajo deber desarrollarse en equipo.

Münch (2011). La dirección, es la realización de lo planificado en concordancia con la estructura organizacional de la entidad, a través de las pautas de esfuerzos del conjunto de personas, mediante la toma de decisiones, la estimulación, la comunicación y liderazgo.

Control

Hitt et. al. (2006). Control comprende en normar las labores de las personas, de quienes el administrador es el responsable. Normar se puede realizar de diferentes maneras, conteniendo la implementación anticipada de patrones de desempeño, la inspección permanente del desempeño y, de manera importante, la valoración general del desempeño. De existir desvíos, se debe retroalimentar en el proceso de planeación.

Bateman y Snell (2009). El control es el aprendizaje y cambio, se desarrolla a través del control y el seguimiento del desempeño y la implementación de los cambios y correcciones necesarias. Una forma de saber si los recursos son utilizados de acuerdo a lo planificado y que la entidad está ejecutando sus metas de calidad y seguridad, es a través del control.

Münch (2011). Control en esta fase del proceso administrativo se instituyen los patrones o estándares para evaluar los resultados logrados, a través del control previo, supervisión, indicadores para medir el desempeño, con la finalidad de corregir las desviaciones, prevenirlas y mejorar constantemente en el desempeño de la entidad (retroalimentar).

Ivancevich et al. (1997). El control es el proceso de conservar el consentimiento del sistema. Es una de las responsabilidades esenciales de la dirección, muy vinculados con los procesos de planificación y organización. Su efecto sobre la motivación y la conducta del equipo humano es muy revelador. Tradicionalmente el control abarca las diligencias que el administrador promueve con la finalidad de asegurar que los resultados dados son conformes con los previamente establecidos.

2.5.2. Competitividad empresarial

Conceptos

Rubio y Baz (2015). No hay una definición conciliada de competitividad. Para las organizaciones empresariales significa competir exitosamente dentro y fuera de su territorio. Para los políticos la competitividad se mide, entre otros, por los niveles de empleo y desempleo, tasas de incremento económico. Lo real es que cada país que se considera con éxito, es porque ha conseguido la dualidad insuperable entre políticas estatales y destrezas empresariales. Aunque no haya un acuerdo sobre su definición, que haya una economía competitiva es evidente. Lo cierto es que la economía mejora, se crean empleos, se genera riqueza cuando las empresas pueden competir. Competitividad no es incumbencia de países, sino de empresas, las mismas que al combinar el entorno en que operan y sus fortalezas pueden ser competitivas. La competitividad cuenta con dos dimensiones, el interno y el externo. Internamente las empresas lidian en mérito de los productos y servicios que brindan y el triunfo está a expensas de sus procesos productivos y factores (capital, tecnología, recurso humano, financiamiento,

asociatividad), precio de sus productos y calidad de los mismos. El estado interviene indirectamente en la competitividad de las empresas, por ejemplo, en la calidad de la educación que infiere en la capacidad del personal. La competitividad tiene que ver con las empresas, no con los países. La responsabilidad del estado es dar los mejores escenarios para que progresen las empresas, pero estas tienen que considerar el beneficio del consumidor final.

Münch (2014). Cuando una empresa es capaz de fabricar productos o brindar servicios con valor agregado relativo a beneficios, costes, características y calidad, respecto de las otras organizaciones de mercancías o servicios análogos, se dice que es competitiva.

Ivancevich et al. (1997). Cuando un país tiene la capacidad de producir servicios y bienes que puedan sobresalir a los mercados de internacionales, bajo las condiciones de lealtad y libre mercado, estamos refiriéndonos a la competitividad, sin dejar de incrementar las rentas de sus habitantes.

Chiavenato (2014). Cuando se ofertan servicios y productos buenos, baratos y apropiados a las expectativas y necesidades del mercado, brindando soluciones innovadoras a los consumidores, se dice que la entidad tiene capacidad para ello.

Aspectos

De lo anteriormente revelado, podemos concluir que los aspectos a considerar en la competitiva son: el capital, la tecnología, el recurso humano, el precio, la calidad, servicio al cliente, financiamiento, reducción de costos, asociación,

innovación y los costos. Lo manifiesta en sus cinco fuerzas, Porter (1985): “amenaza de entrada, el poder de negociación de los compradores, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza de productos sustitutos y la rivalidad entre los competidores”.

Dimensiones

Calidad, Calidad del Servicio

Ivancevich et al. (1997). La prestación de servicios o productos que tienen la suficiencia de dar satisfacción a las necesidades tácitas o evidentes y relacionadas con la generalidad de sus rasgos y características, es un referente de la calidad. La gerencia de la calidad total se relaciona con los productos y servicios, donde el triunfo a largo plazo debe tener una orientación de gestión hacia la satisfacción del cliente, donde todos los integrantes de la entidad participan mejorando los procesos aplicando la cultura empresarial inculcada. La aplicación de normas de calidad es indispensable.

IDOC PUB (2019). Es muy difícil precisar la definición de “calidad”. El profesor de Harvard David Garvin, caracterizó la calidad, a través de ocho dimensiones:

1. “Rendimiento, son las características ejecutivas de un servicio o producto, por ejemplo, la velocidad de una computadora, respecto a otra”.
2. “Características, son las características adicionales que incrementan el atractivo de un servicio o producto. Existen muchas características adicionales que con el tiempo se convierten en básicas, por ejemplo, no podemos aceptar hoy en día un DVD con control remoto”.

3. “Confidencialidad, los clientes o usuarios necesitan que un bien funcione sin problemas y que la probabilidad de que un producto no falle en un tiempo definido sea menor”.

4. “Conformidad, cuando un servicio o producto cumple con los estándares especiados, nos estamos refiriendo a la conformidad, es así que ahora existen normas de calidad, como por ejemplo las ISO 9000”.

5. “Durabilidad, es el ciclo de vida de un servicio o producto, incluyendo la duración cuando son reparados”.

6. “Facilidad de servicio, es cuando nos referimos a que un producto se repara y se mide la velocidad de ponerse nuevamente en funcionamiento. Debemos tener en cuenta la asistencia de los técnicos y las garantías que ofrecen las compañías”.

7. “Estética, es la preferencia individual de cada persona sobre de un servicio o bien determinado, es muy subjetivo. Relacionamos estilos, placer interacción, etc.”

8. “Calidad percibida, la apariencia y la popularidad de la marca de un producto o servicio es muy importante. Muchos productos son impulsados por referencias”.

Larrea (1991). Cuando a un producto o servicio, propiamente dicho, lo agregamos un conjunto de prestaciones adicionales o accesorias, ya sean de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación básica o principal, nos estamos refiriendo a la “*Calidad de Servicio*”.

Tecnología

Ferraro y Lerch (1997). Aplicar un conjunto de conocimientos, basados en las ciencias, combinado con las habilidades y destrezas, que se basa en la técnica nos conlleva a referirse a la tecnología, cuyo fin es inventar una solución para que a los seres humanos puedan satisfacer sus escaseces y/o solucionar sus problemas, a través de la producción de bienes o servicios. La actividad tecnológica interviene en el adelanto social y económico; porque amplía nuestras actividades para cambiar el mundo. Cuando nos referimos al consumismo, estamos haciendo referencia a la aplicación de la tecnología netamente comercial y no estamos refiriéndonos a satisfacción de necesidades primordiales o esenciales de los más pobres. Esta perspectiva puede incentivar el mal uso de la tecnología y el daño al medio ambiente, por la excesiva contaminación. Pero la tecnología también puede protegerla, buscando soluciones innovadoras y eficientes sin degradar los recursos de energía y materiales del mundo o incrementar los conflictos sociales. La aplicación de un sistema de operaciones que involucra la tecnología, nos destina a la innovación de las cosas. Permanente las entidades están investigando qué hacer y saber por qué se hace tal o cual cosa. La tecnología no reside en aparatos, sino en el conocimiento que ellos acarrearán asociados y en la manera que las personas puedan emplearlos. Las tecnologías duras se basan en el conocimiento de las “ciencias duras”, como la física o la química y las tecnologías blandas se basan en las “ciencias blandas”, como la sociología, la economía o la administración.

Las actividades científico-técnicas gravitan permanentemente sobre la prosperidad y bienestar del ser humano, sobre lo económico y social de las poblaciones y sobre el ámbito donde se manifiesta la acción industrial. Lamentablemente hay entidades desarrolladoras de la tecnología que no tienen responsabilidad social.

Cegarra (2004) manifiesta que la creación de máquinas o métodos para producirlos es debido al agregado de conocimientos de un arte fabril (metalúrgica, textil, mecánica, productos de consumo masivo, etc.), establecidos por la tecnología. Equivocadamente, en algunos casos, se ha establecido que la tecnología es la utilización de la ciencia para resolver problemas, de tal forma que, si la ciencia percibe cambios interrumpidos, la tecnología también presenta lo mismo. Tal es así, que varias tecnologías no han tenido su aparición de esta forma, sino al contrario de modo perenne y progresivo.

Ivancevich et al. (1997). La tecnología tiene diversas definiciones y que depende mucho de la persona que lo define, según sus antecedentes. El origen de la palabra *tecnología*, puede ayudar a definirla, se deriva de las voces griegas *techne* (arte u oficio) y *logos* (tratado, discusión, pensamiento). Practicar la tecnología es un arte u oficio, sin cimentarse necesariamente en la ciencia, que según el autor es precisa. Otras disquisiciones de la ciencia son: procesos físicos combinados con los intelectuales, de alguna forma se convierten en productos para ser utilizados en otras organizaciones. Conjunto de conocimientos sobre los medios con los que laboramos con nuestra palabra, con nuestros métodos y con nuestras artes. Lo más importante de

hablar de tecnología es que hace partícipe la actividad humana, siendo la razón que mueve a *crear tecnología* el deseo de tener más y mejores cosas para las personas proporcionando bienestar y subsistencia de la humanidad.

Recursos humanos:

Chiavenato (2006). Los inicios de la Teoría de las relaciones humanas se basan antiguamente en el predominio de las ideas prácticas y de la iniciativa individualista en EE.UU. Hawthorne, trasladó la preocupación por las tareas a la preocupación por los seres humanos (las personas). Es así, que se basó en nuevas variables como la combinación social y el comportamiento social de los colaboradores, las insuficiencias psicológicas y sociales y la atención hacia nuevos modales de estímulos y castigos no materiales, el interés en los aspectos emocionales y no racionales del comportamiento de las personas. Sin embargo, resulta de importancia concertar las funciones económicas de las organizaciones y la función social de los colaboradores.

“Administración de recursos humanos. El proceso de administrar el talento humano para lograr los objetivos de una organización”. (Bohlander y Snell, 2008, p.4)

Dessler y Varela (2011). Las políticas y las prácticas que intervienen en las relaciones personales de las funciones gerenciales, específicamente se refieren a reclutar, adiestrar, evaluar, pagar, y brindar un entorno agradable y de seguridad, un código de ética y buen trato para los trabajadores de una entidad. Esas políticas y prácticas se refieren a: analizar los puestos de trabajo, planear las necesidades de los trabajadores, reclutar los aspirantes para cada puesto, evaluar su trabajo, administrar la remuneración, darles estímulos y

beneficios, informar, instruir y promover la responsabilidad de los empleados. Los gerentes deben abocarse a la paridad de oportunidades, acción informativa, normas éticas, la salud y seguridad de los trabajadores, trato justo, las relaciones laborales y solución de quejas.

Flores (2014). La administración del Capital Humano es la máxima responsable de la estancia y trayecto del trabajador de una entidad, porque se enfoca en las siguientes cuatro actividades: conseguir personal adecuado, instruirlos, estimularlos y conservarlos.

“La administración de recurso humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y manejar los aspectos de equidad”. (Dessler, 2015, p.4)

Podemos concluir que los gestores de recursos humanos deben contratar al personal correcto y así como colocar a la persona correcta en el lugar adecuado de trabajo, también debe inducir y capacitar al personal reclutado. Supervisar a sus empleados y coordinar las políticas de recursos humanos de las organizaciones, son también parte de sus obligaciones.

La globalización incluye mayor competencia, y más competencia corresponde mayor coacción para reducir costes para lograr que los trabajadores sean más competentes y sean más reflexivos de la calidad. La actual tendencia de la competencia exige trabajadores más informados de las tecnologías. Los conocimientos, la educación, la capacitación, las habilidades y la pericia del personal de una entidad conllevan a la creación del *capital humano* poniendo mayor énfasis en el *trabajo intelectual*.

Antiguamente los jefes o líderes de recursos humanos se concentraban en aspectos administrativos como dirigir el departamento de planillas. Hoy en día se enfocan en temas más generales, abarcando el establecimiento de políticas y experiencias de recursos humanos que apoyen los objetivos estratégicos de las entidades. Para lograrlo los gerentes necesitan tener nuevas destrezas, teniendo la capacidad de aplicar la administración del recurso humano basada en evidencias (uso de información, evidencias, firmeza científica, análisis evaluaciones críticas, y el uso de estudios de casos e investigaciones).

Ivancevich et al. (1997). La gerencia de los recursos humanos se relaciona con el proceso consignado a conseguir los objetivos de la organización por medio de la contratación despido, retención, desarrollo, promoción y utilización adecuada de los recursos humanos en una entidad.

Financiamiento

Morales, Sánchez, Morales y Figueroa (2005) afirman que “Las actividades de financiamiento incluyen la obtención de recursos de los accionistas y el reembolso o pago de los beneficios derivados de su inversión. Pago de recursos obtenidos mediante operaciones de largo y corto plazo (p.28)”.

Skertchly, R. (2000). Las microempresas en todas las latitudes del mundo son una forma efectiva para fomentar el progreso económico y social y para combatir la pobreza, el hambre y la miseria. En el país de México las microempresas componen la primordial fuente para generar trabajo a las personas. Las operaciones más importantes y seguras se han dirigido en dar financiamiento, como el motor principal para fomentar el progreso a las

microempresas. Por ende, el financiamiento es significativo para incrementar la competitividad y productividad en los mercados internos y externos; así mismo, es importante para reponer la insuficiencia de liquidez en las organizaciones. El financiamiento puede darse por parte del Estado y por las empresas financieras bancarias y no bancarias.

Clúster

Porter (1998). Afirma que el aumento de la productividad en unidades económicas generaría la reducción de los costos unitarios, pero el riesgo de incrementar la oferta, podría sobrepasar la demanda interna, ocasionando una acumulación de existencias, siendo la mejor alternativa de solución la venta de esos inventarios en el exterior (fuera del país). Porter sugirió que a través de los agentes económicos se podría alcanzar la competitividad y el modelo productivo “clúster” comprendía una opción viable. Clúster, es pues, una congregación geográfica de compañías interconectadas, pertenecientes a un área concreta, unida por similitudes y complementariedades entre ellos, junto a proveedores y suministradores especializados, empresas afines y entidades semejantes que cooperan y compiten. Geográficamente los clúster pueden ser urbano, regional, nacional inclusive supranacional.

Bao y Blanco (2014). Los clúster son concentraciones geográficas de entidades de un determinado campo y con relaciones de tipo económico entre ellas. Es una nueva manera de organización espacial que promueve la competencia y la cooperación y que suponen una forma más emprendedora de acercarse al estudio del desarrollo económico que la tradicional visión por

sectores. Cuando las empresas se integran a través de clúster, parecen demostrar mayor innovación.

2.6. Definición de términos básicos

Administración

Es el proceso de hacer las cosas a través de las personas para alcanzar los objetivos de la empresa.

Calidad del servicio

Se refiere a lo que es mejor o excelente en un servicio determinado.

Competitividad

La competitividad es el talento de las empresas de competir y tener la mejor utilidad; porque sus productos y/o servicios desarrollados son mejores a los de sus competidores.

Control

Es la etapa del proceso administrativo que se refiere a cómo se ha realizado las actividades, evaluando y midiendo la aplicación de los planes, para llegar a los objetivos de la empresa.

Clúster

Es la agrupación de empresas que se relacionan para obtener beneficios mutuos.

Dirección

Es el periodo del proceso administrativo que se refiere a conducción y ejecución de las acciones para obtener los objetivos de la empresa.

Financiamiento

Se refiere al capital o dinero con que cuenta una empresa para poder desarrollarse o realizar sus actividades económicas.

Gestión

Acciones para administrar los recursos y obtener los objetivos planificados de una empresa.

Integración

Es la etapa del proceso administrativo que se refiere a los recursos con que se va hacer las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

MYPE

Unidad económica compuesta por una persona natural o jurídica, bajo la modalidad que se escoja de acuerdo a la Ley General de Sociedades y cuyo objeto es realizar acciones de producción, extracción, transformación, brindar de servicios y/o venta de bienes.

Organización

Es el período del proceso administrativo que se refiere a cómo se va hacer las acciones para conseguir los objetivos de la entidad.

Planificación

Es la fase del proceso administrativo que se refiere a qué actividades se quiere hacer para lograr los objetivos de la entidad.

Recurso humano

Son las personas que realizan ciertas actividades en una empresa.

Régimen MYPE tributario

Es un régimen del impuesto a la renta, que lo integran las micro y pequeñas empresas domiciliados en el territorio peruano.

Tecnología

Es la técnica que se aplica, como producto de la ciencia, para resolver problemas de la humanidad.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión administrativa de las empresas MYPE del sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, contribuye directamente en la mejora de la competitividad empresarial de las mismas.

3.1.2. Hipótesis específicas

La gestión administrativa, desde sus diferentes fases como la planeación, organización, dirección y control contribuyen considerablemente en la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

La competitividad, considerando elementos como calidad del servicio, tecnología, recurso humano, financiamiento y clústeres tienen relación directa con la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

La relación entre la gestión administrativa y la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota es significativa.

3.1.3. Variables

3.1.3.1 Variable independiente: Gestión administrativa

a) *Definición conceptual:*

Diversas acciones para administrar los recursos y obtener los objetivos planificados de una empresa, para mejorar su competitividad incrementando su utilidad.

b) *Definición operacional:*

La gestión administrativa incluye las dimensiones de planificación, organización, dirección y control; a través de sus indicadores, que se muestran en el *cuadro de operacionalización de los componentes de la hipótesis* se llegó a determinar los objetivos planteados.

3.1.3.2. Variable dependiente: Competitividad empresarial

a) *Definición conceptual:*

La competitividad empresarial es el talento de las empresas de competir y tener la mejor ganancia; porque sus productos y/o servicios desarrollados son superiores a los de sus competidores.

b) *Definición operacional:*

La competitividad empresarial comprende dimensiones como: calidad del servicio, tecnología, recurso humano, financiamiento y existencia de clúster; utilizando, los indicadores que se exponen en el *cuadro de operacionalización de los componentes de la hipótesis* se alcanzó determinar los objetivos planteados.

3.1.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1.

Operacionalización de los componentes de la hipótesis

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPE EN SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL DISTRITO DE CHOTA, 2019					
HIPÓTESIS GENERAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE O INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
La gestión administrativa de las empresas MYPE del sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, contribuye directamente en la mejora de la competitividad empresarial de las mismas.	La Gestión Administrativa reside en todas las acciones que se promueven para organizar el trabajo de un equipo, lo que indica la forma en la que se trata de llegar a las metas u objetivos con apoyo de los trabajadores y las cosas a través del desarrollo de ciertas tareas fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control (Anzola, S. 2011).	1.Gestión administrativa	1.1. Planificación	-Nivel de planificación -Cumplimiento de objetivos. -Distribución de recursos	-Cuestionario
			1.2. Organización	-Organización empresarial -Coordinación -Asignación de funciones	-Cuestionario
			1.3. Dirección	-Motivación -Liderazgo -Toma de decisiones	-Cuestionario
			1.4. Control	-Desempeño -Trabajo en equipo. -Logro de resultados	-Cuestionario
	La competitividad permite a una empresa ser exitosa en determinado sector. La misma es competitiva cuando logra desarrollar productos y/o servicios cuyos costos y calidades son mejores a los de sus competidores. Es así que la competitividad sea una característica de las empresas y que en un sector determinado hay diferentes grados de competitividad (Rubio y Baz, 2015)	2.Competitividad empresarial	2.1. Calidad del servicio	-Cobertura del servicio -Horarios -Ventas.	-Cuestionario
			2.2. Tecnología	-Equipos utilizados para la venta de pasajes. -Sistemas informáticos utilizados en las unidades de transporte unidades de transporte -Estado de las unidades de transporte	
			2.3. Recurso humano	- Selección de personal - Capacitación del personal. - Manejo de tecnología.	
			2.4. Financiamiento	-Liquidez. -Eficiencia. -Eficacia.	
			2.5. Existencia de Clústeres	- Asociación con otras empresas - Implementación de proyectos -Ejecución de proyectos	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Chota, durante el año 2019. Chota es una provincia ubicada en la región Cajamarca, a los 2.388 m.s.n.m., en la meseta de Acunta, englobada por los ríos Chotano, Colpamayo y San Mateo. Tienen algunas costumbres, en la parte rural el corte el corte de pelo o landaruto, por parte de los padrinos, a los niños que son bautizados; Al que coloca la primera teja o calamina, en la construcción de casas, se considera padrino de techado; la Feria Patronal San Juan Bautista, es la feria internacional más importante de carácter religioso, cultural, comercial, folklórico y taurino que se realiza en la segunda quincena del mes de junio; existen otras ferias como la que se realiza en el mes de agosto denominada Feria Agropecuaria, Agroindustrial y Artesanal y en diciembre de cada año se celebra la festividad religiosa de la Inmaculada Concepción – Virgen Patrona de Chota.

4.2. Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández, Collado y Baptista (2014) el *diseño* de la investigación se vislumbra a una investigación de diseño no experimental. La investigación no experimental se refiere a la que se efectúa sin maniobrar intencionalmente variables independientes.

El trabajo es de *tipo* aplicada, porque hemos buscado estrategias para encontrar algo concreto como la correlación entre la gestión administrativa y la competitividad empresarial.

La investigación es de *nivel* descriptivo y correlacional Hernández et al. (2014). Descriptivo, porque la intención es describir de qué manera se muestra el problema de investigación; así mismo, la descripción del caso concierne a cómo se encuentra en el instante de la investigación; por otro lado, también nos conduce a analizar y medir la información obtenida de manera independiente las variables de estudio. Correlacional, porque tiene como intención medir el grado de relación que existe entre dos variables que se procura estudiar, para establecer si están o no relacionadas con los mismos sujetos y posteriormente se analiza la correlación.

La investigación es de un *enfoque* cuantitativo Hernández et al. (2014). De la forma como se aborda el trabajo, el enfoque de la investigación es cuantitativa ya que busca comprobar las características de las relaciones entre las variables, los datos son numéricos, se cuantifican y se supeditan a análisis estadísticos.

La *sección* de acuerdo al período temporal la investigación es transaccional o transversal por que se recogen datos en un solo instante, en un tiempo único. Su objetivo es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un instante fijo.

4.3. Métodos de investigación

El método utilizado fue el hipotético deductivo, porque identificamos la relación de contribución de la gestión administrativa sobre la competitividad de las empresas del régimen MYPE-tributario e hipótesis propuestas fueron contrastados con la realidad y se proponen alternativas de solución.

El método analítico sintético, porque analizamos y determinamos como contribuye la gestión administrativa en la competitividad de las empresas que están en el

régimen MYPE-tributario y después de analizamos, sintetizamos aspectos que nos permitieron plantear recomendaciones, para que las empresas mejoren sus competencias.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis, y unidades de observación

4.4.1. Población

La población estuvo conformada por un total de 878 empresas pertenecientes al régimen MYPE-tributario.

4.4.2. Muestra

Las MYPE-tributario según cifra de la SUNAT en distrito de Chota, al 17 de mayo del 2018, fueron 878. Para la elección de los elementos muestrales se ha utilizado el método de muestreo por conveniencia (Pérez, 2005). De 878 empresas MYPE- tributario, proporcionados por SUNAT, 38 correspondían al sector en estudio, pero se tomaron en cuenta solamente 27, porque al verificar por intermedio de “consulta de RUC” en la página Web de SUNAT, 11 de ellas estaban con suspensión, baja, cambio de domicilio fiscal u otro motivo.

4.4.3. Unidad de análisis

Los negocios del régimen MYPE-tributario del sector transporte de pasajeros del distrito de Chota.

4.4.4. Unidades de Observación

Propietarios y/o gerentes de las empresas del régimen MYPE-tributario del distrito de Chota, del sector en estudio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnicas

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se utilizó como técnica: la encuesta, ya que constituye una técnica básica para la recolección de datos en campo.

4.5.2. Instrumentos

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, dicho medio de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio. Ficha de observación y ficha de análisis documental. Los instrumentos de recolección de datos, contendrán preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que serán delimitadas previamente, es decir, se les presentará a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos, se limitarán a éstas. Los cuestionarios permitirán estandarizar y uniformizar la información.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se utilizó tablas y figuras mediante la aplicación del paquete estadístico SPSS v.21 y el Ms-Excel v.2019.

4.7. Equipo, materiales, insumos, etc.

4.7.1. Equipos

Laptop Lenovo Intel Core i3

Impresora Multifuncional Epson

4.7.2. Materiales, insumos y servicios

Papel bond

Tinta.

Lapiceros

Luz

Internet

Fotocopiado

Impresión

Movilidad

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2.

Matriz de consistencia metodológica

¡GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPE EN SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL DISTRITO DE CHOTA, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes o instrumentos de recolección	Metodología	Población y muestra
<p>a) Principal:</p> <p>¿Cuál es la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019?</p> <p>b) Auxiliares</p> <p>¿Cuál es la situación existente de la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota?</p> <p>¿Cuál es el diagnóstico actual de la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota?</p>	<p>a) General:</p> <p>Determinar la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019</p> <p>b) Específicos</p> <p>Analizar la situación actual de la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.</p> <p>Diagnosticar el estado de la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.</p> <p>Establecer la relación de la gestión administrativa con la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota. Para plantear una propuesta de solución.</p>	<p>a) General:</p> <p>La gestión administrativa de las empresas MYPE del sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, contribuye directamente en la mejora de la competitividad empresarial de las mismas.</p> <p>b) Específica:</p> <p>La gestión administrativa, desde sus diferentes fases como la planeación, organización, dirección y control contribuyen considerablemente en la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.</p> <p>La competitividad, considerando elementos como calidad del servicio, tecnología, recurso humano, financiamiento y clústeres tienen relación estrecha con la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>La Gestión Administrativa reside en todas las acciones que se promueven para organizar el trabajo de un equipo, lo que indica la forma en la que se trata de llegar a las metas u objetivos con apoyo de los trabajadores y las cosas a través del desarrollo de ciertas tareas fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control (Anzola, S. 2011).</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>- Nivel de planificación</p> <p>-Cumplimiento de objetivos</p> <p>-Distribución de recursos</p> <p>-Organización empresarial</p> <p>-Manuales de organización y funciones.</p> <p>-Coordinación</p> <p>-Asignación de funciones</p> <p>-Motivación</p> <p>-Liderazgo</p> <p>-Toma de decisiones</p> <p>-Desempeño</p> <p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Logro de resultados</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Hipotético – Deductivo</p>	<p>Población</p> <p>878 empresas registradas en el régimen MYPE Tributario</p> <p>Muestra</p> <p>27 empresas MYPE - Tributario del sector transporte de pasajeros</p>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPE EN SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL DISTRITO DE CHOTA, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes o instrumentos de recolección	Metodología	Población y muestra
		<p>La relación entre la gestión administrativa y la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, es significativa.</p>	<p align="center">Variable Dependiente Competitividad empresarial La competitividad permite a una empresa ser exitosa en determinado sector. La misma es competitiva cuando logra desarrollar productos y/o servicios cuyos costos y calidades son mejores a los de sus competidores. Es así que la competitividad sea una característica de las empresas y que en un sector determinado hay diferentes grados de competitividad (Rubio y Baz, 2015)</p>	Calidad del servicio	- Cobertura del servicio. - Horario - Ventas	Cuestionario		
				Tecnología	- Equipos utilizados para la venta de pasajes - Sistemas informáticos utilizados en las unidades de transporte - Estado de las unidades de transporte		Cuestionario	
				Recurso humano	- Selección del personal - Capacitación del personal - Manejo de tecnología	Cuestionario		
				Financiamiento	- Liquidez - Eficiencia - Eficacia		Cuestionario	
				Existencia de Clústeres	- Asociación con otras empresas - Implementación de proyectos - Ejecución de proyectos	Cuestionario		

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación y discusión de resultados

Antes de iniciar el presente capítulo es necesario mostrar las siguientes tablas:

Tabla 3

Datos generales de los encuestados

N° Encuestados	Sexo		Tipo Unidades	
	Hombres	Mujeres	Combis	Buses
27	24	3	25	2

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

Tabla 4

Grado de instrucción de los encuestados

Grado de Instrucción de los encuestados					
Ninguna	Primaria	Secundaria	Superior	Superior Especializado	Total Encuestados
0	0	9	13	5	27

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

Descripción de resultados

Para determinar la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019; se recogió la información aplicando encuestas, en función de las variables, tal como se expresa en las siguientes tablas:

Tabla 5

Gestión administrativa: dimensión planificación de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Gestión administrativa	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
Planificación												
Su empresa planifica el desarrollo de actividades en un Plan de Desarrollo Institucional	0	0%	22	81%	3	11%	1	4%	1	4%	27	100%
Su empresa cuenta con la documentación actualizada	5	19%	5	19%	6	22%	9	33%	2	7%	27	100%
Los objetivos que persigue su empresa están orientados a la solución de problemas de sus clientes	4	15%	9	33%	14	52%	0	0%	0	0%	27	100%
Considera que los objetivos responden a la realidad de su empresa	1	4%	15	56%	11	41%	0	0%	0	0%	27	100%
Los recursos que capta su empresa se distribuyen para mejorar el servicio	4	15%	10	37%	9	33%	4	15%	0	0%	27	100%
Considera que los ingresos de su empresa son suficientes para cubrir gastos de personal y logística	3	11%	18	67%	4	15%	2	7%	0	0%	27	100%
Totales	17	10%	79	49%	47	29%	16	10%	3	2%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información expuesta en la tabla 5 demuestra que la planificación del sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según ítems indica que 22 encuestados que representa el 81% indican que están en desacuerdo que las empresas planifiquen el desarrollo de actividades en un Plan de Desarrollo Institucional, 3 (11%) son indiferentes y 1 (4%) están de acuerdo y la misma cantidad están muy de acuerdo; 5 (19) indican que están muy en desacuerdo que su empresa cuente con la documentación actualizada, 5 (19%) están en desacuerdo, 6 (22%) son indiferentes, 9 (33%) están de acuerdo y 2 (7%) resaltan que están muy de acuerdo; por otra parte 4 (15%) indican que están muy en desacuerdo que los objetivos que persigue su empresa están orientados a la solución de problemas de sus clientes , 9 (33%) están en desacuerdo y 14 (52%) son indiferentes; por

otro lado se destaca que 1 (4%) están muy en desacuerdo en que los objetivos respondan a la realidad de su empresa, 15 (56%) están en desacuerdo y 11 (41%) son indiferentes; así mismo 4 (15%) resaltan estar muy en desacuerdo que los recursos que captan su empresa se distribuyan para mejorar el servicio, 10 (37%) están en desacuerdo, 9 (33%) son indiferentes y 4 (15%) están de acuerdo; el 3 (11%) están muy en desacuerdo que los ingresos de su empresa sean suficientes para cubrir gastos de personal y logística, 18 (67%) están en desacuerdo, 4 (15%) son indiferentes y solamente 2 (7%) están de acuerdo. Teniendo en cuenta el total de respuestas según ítems se tiene que 17 (10%) están muy en desacuerdo con las acciones planteadas, 79 (49%) en desacuerdo, 47 (29%) son indiferentes, 16 (10%) están de acuerdo y sólo 3 (2%) están muy de acuerdo.

En consecuencia y **totalizando** los resultados la planificación es deficiente al tener la mayoría de respuestas 79 (49%) en desacuerdo con las interrogantes planteadas.

Discusión

Los resultados obtenidos en la dimensión planificación son deficientes, el cual indica que no cumplen los procesos que se exponen en los ítems, razón que conlleva a tener diferencias con la investigación desarrollada por Arroyo (2019) quien manifiesta que la planificación tiene una influencia favorable en la competitividad. También existe similitud con el trabajo realizado por Vásquez (2020) ya que en la presentación de los resultados respecto a la gestión empresarial expresa que la gran mayoría de los encuestados (85%) de los productores de ganado no tienen definidos los planes a largo plazo. De otra parte, los resultados no se relacionan con las afirmaciones teóricas de Ivancevich et al. (1997) quién enuncia que la planificación significa que las decisiones que se tomen en el entorno actual tendrán resultados posteriormente. El proceso de planificar influye diversas variables que se interrelacionan, es dinámico y emprendedor.

Las variables deben tenerse en cuenta en las diferentes partes del plan. La consistencia de los objetivos fijados, las prioridades y la flexibilidad al ponerla en práctica, nos asegura una planificación eficaz. La planificación debe ser ordenada y proactiva.

Tabla 6

Gestión administrativa: dimensión organización de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Gestión administrativa	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
Se organiza su empresa siguiendo una estructura	1	4%	26	96%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
Se establece jerarquía en la administración de su empresa	5	19%	9	33%	13	48%	0	0%	0	0%	27	100%
Se coordina la planificación de presupuesto de su empresa	4	15%	4	15%	2	7%	15	56%	2	7%	27	100%
Hay comunicación permanente entre los trabajadores de su empresa	1	4%	17	63%	7	26%	2	7%	0	0%	27	100%
Los trabajadores cumplen sus funciones según el puesto de trabajo	1	4%	14	52%	5	19%	3	11%	4	15%	27	100%
Los miembros de su empresa orientan sus funciones para lograr las metas trazadas	4	15%	10	37%	12	44%	0	0%	1	4%	27	100%
Totales	16	10%	80	49%	39	24%	20	12%	7	4%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información expuesta en la tabla 6 demuestra que la organización de sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según ítems indica que 1 encuestado que representa el 4% indica que están muy en desacuerdo respecto a que si su empresas se organiza siguiendo una estructura, 26 (96%) están en desacuerdo; 5 (19%) están muy en desacuerdo respecto a que si se establezcan jerarquía en la administración de su empresa, 9 (33%) están en desacuerdo y 13 (48%) son indiferentes al respecto; 4 (15%) están muy en desacuerdo referente a que si se coordina la planificación del presupuesto de su

empresa, 4 (15%) están en desacuerdo, 2 (7%) son indiferentes, 15 (56%) están de acuerdo y 2 (7%) están muy de acuerdo; 1 (4%) están en muy en desacuerdo respecto a que si la comunicación es permanente entre los trabajadores de su empresa, 17 (63%) están en desacuerdo, 7 (26%) son indiferentes, 2 (7%) están de acuerdo; 1 (4%) están muy en desacuerdo sobre si los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo, 14 (52%) están en desacuerdo, 5 (19%) son indiferentes, 3 (11%) están de acuerdo y 4 (15%) están muy de acuerdo; 4 (15%) están muy en desacuerdo respecto a que si los miembros de su empresa orientan sus funciones para lograr las metas trazadas, 10 (37%) están en desacuerdo, 12 (44%) son indiferentes, 1 (4%) están muy de acuerdo.

Por lo tanto, la organización es inadecuada porque, al **totalizar**, la mayoría de respuestas 80 (49%) están en desacuerdo con los ítems planteados, solo 16(10%) están muy en desacuerdo, indiferentes son 39 (24%), de acuerdo están 20 (12%), muy de acuerdo están sólo 7 (4%).

Discusión

Al tener resultados deficientes en la dimensión organización, se deduce que las MYPE del sector transporte no están siguiendo con los lineamientos estratégicos que demanda la organización, por lo que hay coincidencias con lo expresado en la investigación de Vásquez (2020) quién indica que en cuanto a destrezas organizativas y separación de tareas administrativas en tareas adecuadas y separadas el 74% (la mayoría) de los encuestados afirma que casi nunca se realiza. De otra forma, existen contradicciones con Arroyo (2019) quien afirma que la organización influye en sentido favorable en la competitividad del fútbol profesional siendo significativa que las personas e instituciones tengan funciones decisivas en la toma de decisiones con una organización bien estructurada; así mismo, la información destaca que hay coincidencia con el estudio de

Albeiro et al. (2014) al recalcar que de las 321 empresas estudiadas determinó que la mayoría tienen poco avance en el desarrollo organizacional. Por consiguiente, los resultados indican que no están encaminados con los planteamientos teóricos de Chiavenato (2014), quien destaca que *La organización*, es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades necesarias para llevar a cabo lo que se ha planeado, por su alcance se puede presentar en tres niveles: nivel global (esquema organizacional), el departamental (esquema departamental) y el de tareas u operacional (esquema de puestos y tareas).

Tabla 7

Gestión administrativa: dimensión dirección de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Gestión administrativa	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
Observa que los integrantes de su empresa se sienten motivados para desarrollar su trabajo	3	11%	16	59%	8	30%	0	0%	0	0%	27	100%
Motiva a sus trabajadores con reconocimientos o gratificaciones para alcanzar los resultados propuestos	5	19%	14	52%	6	22%	2	7%	0	0%	27	100%
Percibe que está liderando el trabajo dentro de su empresa	1	4%	7	26%	1	4%	14	52%	4	15%	27	100%
Invoca a sus trabajadores a desarrollar acciones conjuntas para lograr los resultados que demanda su empresa	0	0%	14	52%	1	4%	12	44%	0	0%	27	100%
Percibe que las decisiones tomadas por sus trabajadores están orientadas al éxito de la empresa	2	7%	22	81%	3	11%	0	0%	0	0%	27	100%
Participa en la toma decisiones que busca la empresa para alcanzar los resultados	12	44%	7	26%	8	30%	0	0%	0	0%	27	100%
Totales	23	14%	80	49%	27	17%	28	17%	4	2%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información expuesta en la tabla 7 indica que la dirección de las MYPE del sector transporte del distrito de Chota, según el ítems correspondientes indican que 3 (11%) están muy en desacuerdo respecto a que si a los integrantes de su empresa se sienten motivados para desarrollar su trabajo, 16 (59%) están en desacuerdo, 8 (30%) se muestran indiferentes; a la interrogante si motiva a sus trabajadores con reconocimientos o gratificaciones para alcanzar los resultados propuestos 5 (19%) indican estar muy en desacuerdo, 14 (52%) están en desacuerdo, 6 (22%) son indiferentes y solo el 2 (7%) están de acuerdo; 1 (4%) están muy en desacuerdo sobre si percibe que están liderando el trabajo dentro de su empresa, 7 (26%) están en desacuerdo, 1 (4%) se muestran indiferentes, 14 (52%) están de acuerdo y 4 (15%) manifiestan estar muy de acuerdo; 14 (52%) están en desacuerdo respecto a que si invocan a sus trabajadores a desarrollar acciones conjuntas para lograr los resultados que demanda su empresa, 1 (4%) muestran indiferencia y 12 (44%) están de acuerdo; ante la interrogante si percibe que las decisiones tomadas por sus trabajadores están orientadas al éxito de sus empresa 2 (7%) están muy en desacuerdo, 22 (81%) están en desacuerdo y 3 (11%) muestra indiferencia; 12 (44%) están muy en desacuerdo sobre si participan en las decisiones que busca la empresa para alcanzar los resultados, 7 (26%) están en desacuerdo y 8 (30%) son indiferentes.

Por consiguiente, según el **total**, la dirección es defectuosa porque la mayoría de respuestas 80 (49%) están en desacuerdo con las anexiones planteadas, es decir no cuentan con la dirección apropiada, seguido por la opción de acuerdo 28 (17%) de respuestas, luego por la opción indiferente 27 (17%), a continuación, muy en desacuerdo con 23 (14%), finalizando con la opción muy de acuerdo sólo 4 (2%).

Discusión

La información obtenida de los representantes de las empresas de transporte indica que es poco aceptable el desarrollo de la dimensión dirección, se concluye que las MYPE del sector transporte no están siguiendo con las pautas que demanda la dirección. Los resultados contradicen a la investigación de Vera (2018) al afirmar que la gestión, la cual incluye a la dirección, mejor aplicada con prácticas diversas por las empresas, han tenido un mejor grado de competitividad; pero se asemeja a la afirmación de Vásquez (2020), sobre la dirección, por que el 62% de sus encuestados casi nunca realiza prácticas para mejorar la activación y motivación del personal. Así mismo existe discordancia con los planteamientos teóricos que precisa Chiavenato (2014), al mencionar que *la dirección*, es la función administrativa con relación a una actividad de comunicación motivación y liderazgo, pues se refiere al recurso humano; es decir, a las personas y comportamiento de las mismas, en función a los objetivos a lograr. Su alcance opera en tres niveles: global (dirección), departamental (gerencia) y operacional (supervisión).

Tabla 8***Gestión administrativa: dimensión control de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.***

Gestión administrativa	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
Control												
Se realiza la evaluación del trabajo que hace el personal de su empresa	2	7%	11	41%	1	4%	10	37%	3	11%	27	100%
Se evalúa el trabajo integrado del personal que labora en su empresa	7	26%	3	11%	4	15%	11	41%	2	7%	27	100%
Se controla el trabajo en equipo que realizan los trabajadores en su empresa.	1	4%	17	63%	9	33%	0	0%	0	0%	27	100%
El trabajo en equipo que desarrollan los trabajadores contribuye a lograr los objetivos	4	15%	9	33%	14	52%	0	0%	0	0%	27	100%
Está convencido que en su empresa se está logrando los resultados esperados	3	11%	8	30%	1	4%	13	48%	2	7%	27	100%
Los resultados logrados por su empresa responden a las demandas de la planificación de su empresa	1	4%	12	44%	14	52%	0	0%	0	0%	27	100%
Totales	18	11%	60	37%	43	27%	34	21%	7	4%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información que se expone en la tabla 8 demuestra que el control del sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según las preguntas planteadas indica que 2 encuestados que representa el 7% indican que están muy en desacuerdo cuando se les preguntó si realizan la evaluación del trabajo que hace el personal de su empresa, 11 (41%) están en desacuerdo, 1 (4%) es indiferente, 19 (37%) están de acuerdo y 3 (11%) están muy de acuerdo; 7 encuestados que representan el 26% indican que están muy en desacuerdo referente a que si evalúan el trabajo integral del personal que labora en su empresa, 3 (11%) están en desacuerdo, 4 (15%) muestran indiferencia, 11 (41%) están de acuerdo y 2 (7%) respondieron que están muy de acuerdo; por otro lado 1 (4%) están muy en desacuerdo cuando se les preguntó si controla el trabajo en equipo que realizan los trabajadores en su empresa, 17 (63%) afirman estar en desacuerdo y 9 (33%) se

muestran indiferentes; así también 4 (15%) aducen estar muy en desacuerdo respecto a que sí que el trabajo en equipo que desarrollan los trabajadores contribuye a lograr los objetivos, 9 (33%) están en desacuerdo y 14 (52%) son indiferentes; de otra forma 3 (11%) de los encuestados están muy en desacuerdo a la interrogante que si están convencidos que si en empresa se están logrando los resultados esperados, 8 (30%) están en desacuerdo, 1 (04%) son indiferentes, 13 (48%) están de acuerdo y 2 (7%) manifestaron estar muy de acuerdo; 1 de los encuestados que representan el 4% asevera estar muy en desacuerdo referente a que si los resultados logrados por su empresa responden a las demandas de la planificación de su empresa, 12 (44%) están en desacuerdo y 14 (52%) son indiferentes.

Considerando la **totalidad** de respuestas según ítems se obtiene que 18 (11%) están muy en desacuerdo, 60 (37%) están en desacuerdo, 43 (27%) son indiferentes, 34 (21%) están de acuerdo y 7 (4%) señalan estar muy de acuerdo.

En consecuencia, falta mejor desempeño en el control de las empresas al tener la mayoría de las respuestas 60 (37%) a favor de estar en desacuerdo con los ítems trazados.

Discusión

De la indagación obtenida quienes representan a las empresas de transporte muestra que es baja la aceptación de la dimensión control, porque se puede apreciar que no están orientando las acciones para las mejoras de control. Los resultados contradicen a la investigación de Fajardo (2018) porque concluye que la administración es importante en una empresa y en el análisis de sus resultados, manifiestan la mayoría de los encuestados (67.8%) al estar de acuerdo con la correcta y oportuna aplicación de los controles establecidos en los manuales de procedimientos; sin embargo hay coincidencias con Vásquez (2020) que expresa, en lo que concierne al control, que el 82% de los

encuestados han expresado que casi nunca se realizan acciones de control por parte de los propietarios ganaderos y que nunca comparan el rendimiento de empleados y producción con los estándares que se han señalado. Por lo mismo hay discrepancia con las afirmaciones teóricas de Hitt et al. (2006) ya que se tiene que regular el trabajo de las personas con patrones de desempeño, permanente supervisión y evaluar ese desempeño.

Tabla 9

Gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Gestión Administrativa	Escala de valoración										TOTAL %	
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		Total Encuestas
Planificación	17	10%	79	49%	47	29%	16	10%	3	2%	162	100%
Organización	16	10%	80	49%	39	24%	20	12%	7	4%	162	100%
Dirección	23	14%	80	49%	27	17%	28	17%	4	2%	162	100%
Control	18	11%	60	37%	43	27%	34	21%	7	4%	162	100%
Totales	74	11%	299	46%	156	24%	98	15%	21	3%	648	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

Integrando la información que se expresa en la tabla 9 demuestra que la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) del sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según se muestra en los **totales** el 74 respuestas de los encuestados (de los 27 encuestados, cada uno responde el total de interrogantes, según el cuestionario) que representa el 11% están muy de en desacuerdo de que la gestión administrativa sea óptima, 299 (46%) están en desacuerdo, 156 (24%) se muestran indiferentes, 98 (15%) están de acuerdo y 21 (3%) están muy de acuerdo.

En consecuencia, falta mejor desempeño en la gestión administrativa de las empresas, del sector en estudio, al tener el 299 (46%) de las respuestas en desacuerdo.

Discusión

Del estudio realizado se ha obtenido de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las de MYPE del distrito de Chota, conforme a la variable gestión administrativa, tiene congruencia con Fajardo (2018) al terminar concluyendo que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros intraprovincial de la zona Milagro en lo que respecta a su gestión no han avanzado en actividades que facilite anticiparte y administrar los permanentes cambios, con la finalidad de desarrollar estrategias que les permita liderar el mercado y asegurar su futuro, existiendo socios que por a falta de conocimiento de sus funciones y temas básicos de gestión, cometen desaciertos permanentemente que les permiten ser vulnerables. Por otro lado, existen discrepancias con Cruz (2017) quien finiquita en su tesis que la implementación de estrategias y modelos de gestión le han permitido causar ventajas competitivas en la empresa licorera Cundinamarca. Para Sumba (2014) la gestión administrativa para optimizar la competitividad de las microempresas debe ejecutar las etapas del proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar). También existe discordancia con las apreciaciones teóricas de De Andrés (2008) quién afirma que en todas las organizaciones se llevan a cabo gestiones y tareas de carácter administrativo, por lo que una aplicación apropiada de esta gestión administrativa, aportará a que la eficiencia y eficacia sean las mejores dentro de las entidades. La buena gestión y aplicación de las tareas garantizará el buen desenvolvimiento del encargado de la gestión.

Tabla 10***Competitividad empresarial: dimensión calidad del servicio de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.***

Competitividad empresarial	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
El servicio que brinda su empresa cobertura las rutas que demanda los pasajeros	8	30%	19	70%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
Considera que la cobertura de servicio de transporte que ofrece su empresa satisface al cliente	3	11%	14	52%	10	37%	0	0%	0	0%	27	100%
Se respeta los horarios de salida de las unidades móviles según pasajes vendidos a sus pasajeros	5	19%	1	4%	8	30%	9	33%	4	15%	27	100%
Se cumple los horarios de llegada de las unidades móviles según la oferta hecha a los pasajeros	3	11%	4	15%	5	19%	9	33%	6	22%	27	100%
La venta de pasajes está acorde al servicio que ofrecen a los pasajeros	5	19%	5	19%	1	4%	13	48%	3	11%	27	100%
El incremento de venta de pasajes se debe a la comodidad del servicio que brindan a sus clientes	2	7%	12	44%	13	48%	0	0%	0	0%	27	100%
Totales	26	16%	55	34%	37	23%	31	19%	13	8%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información ofrecida en la tabla 10 demuestra que la calidad de servicio del sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según ítem revela que 8 de los encuestados que representa el 30% indican que están muy en desacuerdo con el servicio que presta su empresa respecto a la cobertura de rutas que demandan los pasajeros y 19 (70%) están en desacuerdo; 3 (11%) manifiestan que están muy en desacuerdo al preguntar que si considera que la cobertura del servicio de transporte que ofrece su empresa satisface al cliente, 14 (52%) consideran estar en desacuerdo y 10 (37%) se muestran indiferentes; por otra parte 5 (19%) están muy en desacuerdo en relación a que si respetan los horarios de salida de las unidades móviles según boletos vendidos a sus pasajeros, 1 (04%) están en desacuerdo, 8 (30%) son indiferentes, 9 (33%) están de acuerdo y 4 (15%) están muy de acuerdo; considerando otro aspecto como el cumplimiento de horarios de llegada de las unidades móviles según la oferta hecha a los pasajeros 3 (11%) están muy en

desacuerdo, el 4 (15%) están de acuerdo, 5 (19%) son indiferentes, 9 (33%) están de acuerdo y 6 (22%) están muy de acuerdo; por otra parte 5 (19%) están muy en desacuerdo sobre si la venta de pasajes o boletos de viaje está acorde al servicio que ofrecen a los pasajeros, 5 (19%) están en desacuerdo, 1 (04%) muestran indiferencia, 13 (48%) están de acuerdo y 3 (11%) están muy de acuerdo; 2 (07%) consideran que están muy en desacuerdo en que el incremento de venta de pasajes se debe a la comodidad del servicio que brindan a sus clientes, 12 (44%) están en desacuerdo y 13 (48%) se muestran indiferentes.

Analizando la **totalidad** de los resultados 26 (16%) están muy en desacuerdo sobre la buena calidad del servicio, 55 (34%) manifiestan estar en desacuerdo, 37(23%) son indiferentes, 31 (19%) están de acuerdo y 13 (8%) expresan estar muy de acuerdo.

En tal sentido, la calidad del servicio es deficiente al tener la mayoría de respuestas 55 (34%) están en desacuerdo con las consideraciones planteadas.

Discusión

De los resultados obtenidos en el estudio de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las de MYPE del distrito de Chota, en cuanto a la calidad del servicio. Podemos deducir que hay cierta discordancia con la opinión de Calvopiña (2017) porque en su estudio concluye que la calidad del servicio, a través de sus diversas dimensiones, tiene relación con el desarrollo sostenible; así mismo en el trabajo de Villacres (2017) afirma que con el buen control de la calidad de los productos repercute en obtener buenas ganancias. Existen divergencias con las apreciaciones teóricas de Ivancevich et al. (1997) quien afirma que un servicio o producto que tienen la capacidad de satisfacer necesidades tácitas o evidentes y relacionadas con la generalidad de sus rasgos y características, es un referente de la calidad.

Tabla 11***Competitividad empresarial: dimensión tecnología de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.***

Tecnología	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
Utiliza en su empresa software especializado para la venta de pasajes	6	22%	19	70%	2	7%	0	0%	0	0%	27	100%
Utiliza el internet y redes sociales para la venta de pasajes	4	15%	23	85%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
La empresa utiliza GPS para facilitar el seguimiento y localización de las unidades móviles	10	37%	3	11%	14	52%	0	0%	0	0%	27	100%
La empresa utiliza software para controlar la velocidad de las unidades vehiculares	6	22%	21	78%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
La conservación de las unidades móviles de su empresa responde a las exigencias de las rutas	3	11%	10	37%	6	22%	5	19%	3	11%	27	100%
Realiza el mantenimiento técnico de las unidades móviles después de cada servicio de transporte	1	4%	9	33%	3	11%	12	44%	2	7%	27	100%
Totales	30	19%	85	52%	25	15%	17	10%	5	3%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información representada en la tabla 11 referente a la tecnología en las empresas de transportes de pasajeros del distrito de Chota, según ítems refleja que 6 encuestados que representan el 22% están muy en desacuerdo en la utilización de software utilizado para la venta de pasajes, 19 (70%) se muestran en desacuerdo y 2 (7%) son indiferentes; 4 (15%) están muy en desacuerdo en la utilización de internet y redes sociales para la venta de pasajes y 23 (85%) manifiestan su desacuerdo; respecto a que si la empresa utiliza GPS para facilitar el seguimiento y localización de sus unidades móviles 10 (37%) están muy en desacuerdo, 3 (11%) están en desacuerdo y 14 (52%) son indiferentes; por otra razón el 6 (22%) se muestran muy en desacuerdo sobre la utilización de software en el control de la velocidad de sus unidades vehiculares y 21 (78%) están en desacuerdo; en lo que se refiere a que si la conservación de las unidades de la empresa responde a las

exigencias de las rutas, el 3 (11%) están muy en desacuerdo, 10 (37%) están en desacuerdo, 6 (22%) son indiferentes, 5 (19%) están de acuerdo y 3(11%) están muy de acuerdo; de otra ruta 1(4%) están muy en desacuerdo en cuanto a la revisión técnica de la unidades de transportes después de cada servicio, 9 (33%) están en desacuerdo, 3 (11%) son indiferentes, 12 (44%) están de acuerdo y solamente 2 (7%) se muestran muy de acuerdo. Considerando la **totalidad** de respuestas según lo planteado se observa que 30 (19%) están muy en desacuerdo en los ítems planteados, 85 (52%) están en desacuerdo, 25 (15%) son indiferentes, 17 (11%) están de acuerdo y el 5 (3%) están muy de acuerdo.

En consecuencia, la tecnología es desvalorada al tener a la mayoría de las respuestas 85 (52%) en desacuerdo con las preguntas establecidas.

Discusión

De los resultados obtenidos en el estudio de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las de MYPE del distrito de Chota, en referencia a la tecnología, existe coincidencia con Urcia (2014) porque, después de estudiar 252 empresas formales, ha llegado a concluir que las deficiencias tecnológicas en la producción son el problema primordial que enfrenta el sector del calzado. En contraste Vera (2018) afirma que los elementos empresariales de gestión que condicionan el logro de buenos niveles de información en las entidades de servicios empresariales en Cajamarca son el acceso a eficiencia del sistema, velocidad de procesamiento y por ende a la calidad de la información (tecnología en sistemas informáticos, dependiendo de los objetivos). Al mismo tiempo los resultados obtenidos coinciden con lo que han logrado determinar Albeiro et al. (2014), porque que, de las 321 empresas evaluadas, la mayoría han manifestado que tienen poco progreso en el uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones. Chombo (2020) asevera que la fortaleza de un sistema de marketing

depende de que tan bien los partícipes obtengan tecnologías modernas. Los resultados contradicen a las afirmaciones teóricas de Rubio y Baz (2015) quien manifiesta que internamente las empresas lidian en función de los productos y servicios que ofrecen y el triunfo depende de sus procesos productivos (tecnología, etc.), precio de sus productos y calidad de los mismos.

Tabla 12

Competitividad empresarial: dimensión recurso humano de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Competitividad empresarial	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %	
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo			
Recurso humano													
Los trabajadores de su empresa ocupan el puesto de trabajo según sus reales necesidades	6	22%	2	7%	6	22%	9	33%	4	15%	27	100%	
El personal que necesita la empresa se selecciona según el perfil que necesita el puesto de trabajo	3	11%	10	37%	14	52%	0	0%	0	0%	27	100%	
Se induce a trabajar en equipo al personal que labora en la empresa	4	15%	8	30%	3	11%	11	41%	1	4%	27	100%	
Se capacita a los trabajadores de la empresa en el manejo de tecnología para atender las demandas de los pasajeros	3	11%	22	81%	2	7%	0	0%	0	0%	27	100%	
Utilizan sus trabajadores sistemas informáticos dentro de la logística de la empresa	6	22%	17	63%	2	7%	2	7%	0	0%	27	100%	
Los trabajadores utilizan cámaras para controlar el servicio que brinda a los pasajeros	2	7%	21	78%	4	15%	0	0%	0	0%	27	100%	
Totales	24	15%	80	49%	31	19%	22	14%	5	3%	162	100%	

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información expuesta en la tabla 12 demuestra que el recurso humano en las empresas de transportes de pasajeros del distrito de Chota, según ítem indica que 6 encuestados que representan el 22% están muy en desacuerdo que los puestos que ocupan los trabajadores en sus empresas, estén de acorde a sus reales necesidades, 2 (7%) están en desacuerdo, 6 (22%) son indiferentes, 9 (33%) se muestran estar de acuerdo y 4 (15%) de los

encuestados están muy de acuerdo; 3 de los encuestados que representan el 11% están muy en desacuerdo respecto a que si el personal que la empresa necesita se elige conforme al perfil que necesita el puesto de trabajo., 10 (37%) están en desacuerdo y 14 (52%) son indiferentes ; 4 (15%) están muy en desacuerdo sobre si les inducen a trabajar en equipo al personal de la empresa, 8 (30%) están en desacuerdo, 3 (11%) son indiferentes, 11(41%) están de acuerdo y solo 1 (4%) están muy de acuerdo; por otra parte 3 (11%) están muy en desacuerdo en cuanto a la capacitación a los trabajadores de la empresa en el manejo de la tecnología para atender las demandas de los pasajeros, 22(81%) se manifiestan estar en desacuerdo y 2(7%) se muestran indiferentes; Así mismo 6 (22%) manifiestan estar muy en desacuerdo referente a que si los trabajadores utilizan sistemas de información dentro de la logística de la empresa, 17 (63%) están en desacuerdo, 2 (7%) se muestran indiferentes y también 2 (7%) están de acuerdo; de otra parte 2 (7%) se muestran muy en desacuerdo sobre si los trabajadores utilizan cámaras en el servicio que brindan a los trabajadores, 21(78%) están en desacuerdo y 4 (15%) manifiestan su indiferencia. Teniendo en consideración la **totalidad** de respuestas según ítems se observa que 24 (15%) están muy en desacuerdo de lo esbozado, 80 (49%) están en desacuerdo, 31 (19%) son indiferentes, 22 (14%) están de acuerdo y 5 (3%) están muy de acuerdo.

Por lo que, el recurso humano es deficiente al tener la mayoría de respuestas 80 (49%) en desacuerdo con los ítems planteados.

Discusión

De los resultados obtenidos en el estudio de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las de MYPE del distrito de Chota, en referencia a la al recurso humano difiere con lo expuesto por Fajardo (2018) quien propone un mejoramiento continuo,

entre otras, en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores, dentro de una sinergia empresarial que conduzcan a un desarrollo empresarial insuperable; es decir más competitivas. A su vez Albeiro et al. (2014) mencionan que para desarrollar su competitividad el trabajo aporta una línea base del estado en gestión del conocimiento humano de tal manera que se puedan entablar acciones para el logro de los objetivos. De la misma naturaleza hay contradicciones con Cortez (2015) anuncia que para mantener la competitividad es necesario mantener las habilidades y destreza del recurso humano. Villacres (2017) manifiesta que la capacitación al personal trasciende en los beneficios de las Mipymes. Se contradice con Chombo (2020) ya que afirma que desde la óptica de los trabajadores la capacitación del recurso humano tiene influencia en la competitividad.

Los resultados también contradicen a las afirmaciones teóricas de Rubio y Baz (2015) quien manifiesta que internamente las empresas lidian en función de los productos y servicios que ofrecen y el triunfo depende de sus procesos productivos (recurso humano, etc.), precio de sus productos y calidad de los mismos.

Tabla 13

Competitividad empresarial: dimensión financiamiento de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Competitividad empresarial	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
La empresa tiene facilidad para acceder a créditos financieros	4	15%	10	37%	3	11%	10	37%	0	0%	27	100%
Controla el valor que beneficia a la empresa después de haber pagado sus obligaciones	6	22%	9	33%	10	37%	1	4%	1	4%	27	100%
La empresa controla eficientemente la productividad por viaje de cada unidad de transporte	5	19%	11	41%	9	33%	0	0%	2	7%	27	100%
Controla eficientemente las ganancias que genera la empresa por cada servicio de transporte	3	11%	5	19%	4	15%	10	37%	5	19%	27	100%
Verifican la eficacia de la utilidad neta que genera la empresa según las inversiones hechas	4	15%	3	11%	0	0%	10	37%	10	37%	27	100%
Utiliza las ganancias eficazmente para mejorar el sistema de transporte dentro de la empresa	7	26%	7	26%	13	48%	0	0%	0	0%	27	100%
Totales	29	18%	45	28%	39	24%	31	19%	18	11%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información expuesta en la tabla 13 denota que el financiamiento del sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según ítem indica que 4 de los encuestados que representa al 15% indican que están muy en desacuerdo que las empresas tienen facilidad para acceder créditos financieros, 10 (37%) están en desacuerdo, 3 (11%) son indiferentes y 10 (37%) están de acuerdo; 6 (22%) indican que están muy en desacuerdo sobre si controlan el valor que beneficia a la empresa después de haber pagado sus obligaciones, 9 (33%) están en desacuerdo, 10 (37%) son indiferentes, 1 (4%) están de acuerdo y 1 (4%) están muy de acuerdo; por otro lado 5 (19%) están muy en desacuerdo respecto a que si la empresa controla eficientemente la productividad por viaje de cada unidad de transporte, 11 (41%) están en desacuerdo, 9 (33%) muestran indiferencia y 2 (7%) están muy de acuerdo; 3 (11%) están muy en desacuerdo sobre el control eficiente

de las ganancias que genera la empresa por cada servicio de transporte, 5 (19%) están en desacuerdo, 4 (15%) son indiferentes, 10 (37%) están de acuerdo y 5 (19%) manifiestan estar muy de acuerdo; en la siguiente interrogante 4 (15%) están muy en desacuerdo sobre la verificación de la eficiencia de la utilidad neta que genera la empresa según las inversiones hechas, 3 (11%) están en desacuerdo, 10 (37%) están de acuerdo y 10 (37%) están muy de acuerdo; 7 (26%) manifiestan estar muy en desacuerdo sobre si la empresa utiliza las ganancias eficazmente para mejorar el sistema de transporte dentro de la empresa, 7(26%) están en desacuerdo y 13(48%) son indiferentes. Consecuentemente de acuerdo al **total** de respuesta según ítems se tiene 29 repuestas (18%) están muy en desacuerdo con las interrogantes planteadas, 45 (28%) están en desacuerdo, 39 (24%) son indiferentes, 31 (19%) están de acuerdo y 18 (11%) están muy de acuerdo.

Por lo tanto, el financiamiento es deficiente por tener la mayoría de respuestas 45 (28%) que están en desacuerdo con los ítems planteados.

Discusión

De los resultados obtenidos en el estudio de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las de MYPE del distrito de Chota, en relación al financiamiento Chombo (2020) afirma que la fortaleza de un sistema de marketing, parte de la competitividad, obedece de que tan bien los partícipes obtengan financiamiento; así mismo existe contradicciones con Sumba (2014) manifiesta que en el mundo globalizado en que vivimos, las microempresas ecuatorianas su importancia en la economía del país obedece a la formación de una estructura competitiva en la cual el financiamiento es de suma importancia dentro de la misma. Si en nuestro estudio el financiamiento es deficiente, es por cierta informalidad existente en las empresas del sector. Hay contradicciones con Rubio y Baz (2015) quien manifiesta que internamente las empresas lidian en función de

los productos y servicios que ofrecen y el triunfo depende de sus procesos productivos (capital, financiamiento, etc.), precio de sus productos y calidad de los mismos.

Tabla 14

Competitividad empresarial: dimensión existencia de clústeres de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Competitividad empresarial	Escala de valoración										Total Encuestas	TOTAL %
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo		
Existencia de clústers												
Se asocia con otras empresas para facilitar el transporte de pasajeros	7	26%	20	74%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
Se promueve las buenas relaciones con otras empresas para captar mayor número de pasajeros	8	30%	7	26%	12	44%	0	0%	0	0%	27	100%
Se implementan proyectos de integración con otras empresas para mejorar el transporte de pasajeros	6	22%	20	74%	0	0%	1	4%	0	0%	27	100%
Los proyectos implementados con otras empresas, sirven para mejorar el transporte de pasajeros	13	48%	14	52%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
Se han ejecutado los proyectos implantados con otras empresas	8	30%	17	63%	0	0%	2	7%	0	0%	27	100%
Le generaron ganancias los proyectos ejecutados con otras empresas	5	19%	11	41%	11	41%	0	0%	0	0%	27	100%
Totales	47	29%	89	55%	23	14%	3	2%	0	0%	162	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información mostrada en la tabla 14 que se refiere a la existencia de clústeres en las empresas de transportes de pasajeros del distrito de Chota, según lo preguntado manifiestan 7 encuestados que reflejan el 26% están muy en desacuerdo en relación a que si se asocian con otras empresas para facilitar el transporte de pasajeros y 20 (74%) están en desacuerdo; por otra parte 8 (30%) están muy en desacuerdo sobre si promueve las buenas relaciones con otras empresas para captar mayor número de pasajeros, 7 (26%) están en desacuerdo y 12 (44%) son indiferentes; 6 (22%) están muy en desacuerdo respecto a la implementación de proyectos de integración con otras empresas para mejorar el transporte de pasajeros, 20 (74%) están en desacuerdo y 1 (4%) están de

acuerdo; 13 (48%) están muy en desacuerdo sobre si los proyectos implementados con otras empresas, sirven para mejorar el transporte de pasajeros y 14 (52%) están en desacuerdo; en la siguiente pregunta 8 (30%) están muy en desacuerdo sobre si se han ejecutado proyectos implantados con otras empresas, 17 (63%) están en desacuerdo y 2 (7%) están de acuerdo; 5 (19%) están muy en desacuerdo respecto a si le generaron ganancias los proyectos ejecutados con otras empresas, 11 (41%) están en desacuerdo y 41 (11%) son indiferentes. Teniendo en cuenta la **totalidad** de respuestas según las preguntas planteadas se observa que 47 (29%) están muy en desacuerdo, 89 (55%) están en desacuerdo, 23 (14%) son indiferentes y 3 (2%) están de acuerdo.

Por consiguiente, la existencia de clúster es deficiente al tener la mayoría de las repuestas 89 (55%) que están en desacuerdo.

Discusión

De los resultados conseguidos en el estudio de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las de MYPE del distrito de Chota, en correlación a la existencia de clúster contradice a la propuesta de López (2013) quién determinó la posibilidad adaptar en diversos sectores el Modelo Tecnológico de gestión en el clúster maderero; puesto que, la plataforma que propone permite a los socios y/o propietarios gestionar sus recursos de una manera correcta e integrar nuevos mercados con otras entidades de manera de colaboración. A su vez los resultados que hemos obtenido no coinciden con los expuesto por Flores (2014) quién manifiesta que teniendo modelos empresariales con clúster permite tener mayor fortuna, la cual se refiere en congregarse geográficamente un conjunto de empresas que se ayudan mutuamente, aumentando competencias y mejor consolidación en el mercado y frente a los clientes. Los resultados refutan a las afirmaciones teóricas de Rubio y Baz (2015) quien manifiesta que internamente las

empresas lidian en función de los productos y servicios que ofrecen y el triunfo depende de sus procesos productivos (asociatividad, etc.), precio de sus productos y calidad de los mismos.

Tabla 15

Competitividad empresarial de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

Competitividad empresarial	Escala de valoración											
	Muy en desacuerdo	% Muy en desacuerdo	En desacuerdo	% En desacuerdo	Indiferente	% Indiferente	De acuerdo	% De acuerdo	Muy de acuerdo	% Muy de acuerdo	Total Encuestas	TOTAL %
Calidad del servicio	26	16%	55	34%	37	23%	31	19%	13	8%	162	100%
Tecnología	30	19%	85	52%	25	15%	17	10%	5	3%	162	100%
Recurso humano	24	15%	80	49%	31	19%	22	14%	5	3%	162	100%
Financiamiento	29	18%	45	28%	39	24%	31	19%	18	11%	162	100%
Existencia de clúster	47	29%	89	55%	23	14%	3	2%	0	0%	162	100%
Totales	156	19%	354	44%	155	19%	104	13%	41	5%	810	100%

Fuente: encuesta aplicada a Gerentes y/o Socios

La información que representa la tabla 15 indica que la competitividad (calidad del servicio, tecnología, recurso humano, financiamiento y existencia de clúster) del sector de transportes de pasajeros del distrito de Chota, según muestra en los **totales** las 156 respuestas de los 27 encuestados que representa el 19% están muy en desacuerdo que la competitividad sea recomendable, 354 (44%) están en desacuerdo, 155 (19%) son indiferentes, 104 (13%) están de acuerdo y 41 (5%) están muy de acuerdo

Por lo indicado, existen carencias en el desempeño de la competitividad de las empresas del sector en investigación, al haber 354 (44%) respuestas que demuestran estar en desacuerdo.

Discusión

En la investigación efectuada se ha podido obtener de quienes representan al sector transporte de pasajeros en las MYPE del distrito de Chota que nuestros resultados difiere con lo que Cruz (2017) ha determinado expresando que la empresa donde desarrolló su investigación, se convierte en un modelo ejemplar en lo que se refiere a la competitividad y tiene una gran contribución con el progreso de la región. Los resultados coinciden a la alguna forma con Villacres (2017) quien anuncia que es importante que las herramientas de gestión como la planificación estratégica, las que incluye algunas dimensiones descritas anteriormente, tienen influencia en la competitividad. Existen contradicciones con Chombo (2020) quien asegura que la gestión del emprendimiento se desarrolla de manera regular en la entidad de confecciones objeto de estudio, del mismo modo el 48,4% consideran un nivel bueno de competitividad en la organización. Existen contradicciones con las afirmaciones teóricas de Rubio y Baz (2015) quien revela que la competitividad permite a una empresa ser exitosa en determinado sector. La misma es competitiva cuando logra desarrollar productos y/o servicios cuyos costos y calidades son mejores a los de sus competidores.

5.2. Contrastación de hipótesis

Para demostrar que la gestión administrativa de las MYPE del sector de transporte de pasajeros en el distrito de Chota, contribuye directamente en la mejora de competitividad empresarial de la misma, los resultados obtenidos de las encuestas por variable, se analizaron con el Coeficiente de Correlación de Pearson, los datos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 16

Contribución de la gestión administrativa al mejoramiento de la competitividad empresarial

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Competitividad empresarial
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	27	27
Competitividad empresarial	Correlación de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	27	27

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

Análisis e interpretación

Los datos expuestos en la tabla 16 demuestran que haciendo el análisis de la relación de los resultados entre ambas variables indican que existe una relación positiva de 0,578 con una significancia bilateral de 0,002 menor al 5%, indicando que $p < 0,05$, el resultado indica que se acepta la hipótesis planteada. En consecuencia, a mayor gestión administrativa, mejor será la competitividad empresarial.

Discusión

Los resultados obtenidos admiten la investigación de Villacres (2017) quien concluye que la gestión de emprendimiento influye propiciamente en la competitividad. También hay coincidencias con la investigación de Chombo (2020) quien determina que la gestión del emprendimiento genera impacto en la competitividad de una organización.

Tabla 17

Relación de la gestión administrativa, desde sus diferentes fases como la planeación, organización, integración, dirección y control con la competitividad de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

		Correlaciones				Competitividad empresarial
		Planificación	Organización	Dirección	Control	
Planificación	Correlación de Pearson	1	,716**	-,183	,702**	,511**
	Sig. (bilateral)		,000	,361	,000	,006
	N	27	27	27	27	27
Organización	Correlación de Pearson	,716**	1	,061	,715**	,474*
	Sig. (bilateral)	,000		,761	,000	,012
	N	27	27	27	27	27
Dirección	Correlación de Pearson	-,183	,061	1	,091	,218
	Sig. (bilateral)	,361	,761		,653	,275
	N	27	27	27	27	27
Control	Correlación de Pearson	,702**	,715**	,091	1	,447*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,653		,019
	N	27	27	27	27	27
Competitividad empresarial	Correlación de Pearson	,511**	,474*	,218	,447*	1
	Sig. (bilateral)	,006	,012	,275	,019	
	N	27	27	27	27	27

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis e interpretación

Los resultados por dimensión de la variable gestión administrativa indican que existe relación 0,511 entre la planificación y la competitividad empresarial con una significancia de 0,006; existe relación positiva entre la organización y la competitividad empresarial de 0,474 con significancia de 0,012; existe relación baja entre la dirección y la competitividad empresarial de 0,218 con significancia de 0,275 mayor al error (0,05); existe relación entre el control y la competitividad empresarial positiva de 0,447 con

significancia bilateral de 0,019. Los resultados demuestran que la correlación es significativa en el nivel de 0,01 bilateral y 0,05 bilateral, demostrando que se acepta la hipótesis planteada.

Discusión

Los resultados obtenidos validan la investigación de Vásquez (2020) quien concluye que la gestión empresarial, que incluye la planificación, organización, dirección y control, influye significativamente y se relaciona de alguna forma en el desarrollo de los empresarios que producen ganado del tipo bovino. Así mismo, hay cierta relación con el estudio de Cruz (2017) quien concluye, en su tesis desarrollada en “la Empresa de Licores Cundinamarca, que la aplicación de estrategias y modelos de gestión” le ha permitido entablar ventajas competitivas sostenibles en el mercado en un contexto contiguo de monopolio y globalización.

Tabla 18

Relación de la competitividad considerando elementos como calidad del servicio, tecnología recurso humano, financiamiento y clúster con la gestión administrativa de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

		Correlaciones					
		Calidad de servicio	Tecnología	Recurso humano	Financiamiento	Existencia de Clústeres	Gestión administrativa
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,375	,463*	,615**	,402*	,409*
	Sig. (bilateral)		,054	,015	,001	,038	,034
	N	27	27	27	27	27	27
Tecnología	Correlación de Pearson	,375	1	,157	,435*	,402*	,294
	Sig. (bilateral)	,054		,433	,023	,038	,137
	N	27	27	27	27	27	27
Recurso humano	Correlación de Pearson	,463*	,157	1	,352	,118	,515**
	Sig. (bilateral)	,015	,433		,072	,559	,006
	N	27	27	27	27	27	27
Financiamiento	Correlación de Pearson	,615**	,435*	,352	1	,449*	,362
	Sig. (bilateral)	,001	,023	,072		,019	,063
	N	27	27	27	27	27	27
Existencia de Clústeres	Correlación de Pearson	,402*	,402*	,118	,449*	1	,535**
	Sig. (bilateral)	,038	,038	,559	,019		,004
	N	27	27	27	27	27	27
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,409*	,294	,515**	,362	,535**	1
	Sig. (bilateral)	,034	,137	,006	,063	,004	
	N	27	27	27	27	27	27

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Análisis e interpretación

Los datos demuestran que existe relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa de 0,409 con significancia bilateral de 0,034; existe relación positiva baja entre la tecnología y la gestión administrativa de 0,294 con significancia de 0,137 mayor a 0,05 ($p > 0,05$); existe relación positiva entre el recurso humano y la gestión administrativa de 0,515 con significancia bilateral de 0,06; existe relación positiva entre

el financiamiento y la gestión administrativa de 0,362 con significancia bilateral de 0,063 mayor al 0,05 ($p > 0,05$) y existe relación positiva entre la existencia de clústeres y la gestión administrativa de 0,535 con significancia bilateral de 0,004. Los resultados demuestran que de manera general hay deficiencias de relación entre las dimensiones tecnología y existencia de clúster al obtener que $P > 0,05$, sin embargo, de manera general la correlación es significativa en el nivel de 0,05 bilateral y 0,01 bilateral. Los datos indican que se acepta la hipótesis de investigación planteada.

Discusión

Los resultados encontrados coinciden parcialmente con la investigación realizada por Albeiro et al. (2014) quienes pudieron inquirir que las empresas en que realizaron el estudio tienen mucho avance en el desarrollo organizacional y uso de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones. También hay coincidencias con lo resuelto por Fajardo (2018) quien afirma que un mejoramiento continuo bajo un modelo en que la cultura y estructura organizacional, la salud, el liderazgo y el desarrollo del recurso humano (los trabajadores) conducen al desarrollo empresarial imponderable (mejor competitividad). Así mismo Flores (2014) manifiesta una manera de tener mayor riqueza es a través de los clúster.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Formulación de la propuesta para la solución del problema

Propuesta de implementación de las estrategias de planificación, organización, dirección y control para las empresas MYPE en el sector transporte de pasajeros del distrito de Chota, 2021 y de esta manera mejorar su competitividad.

1. Diagnóstico

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre las variables Gestión administrativa y Competitividad empresarial se propone la implementación de las estrategias de planificación, organización, dirección y control para que las empresas en estudio sean más competitivas, conllevando a que los usuarios de estos medios de transporte se sientan más a gusto con un servicio de calidad, tecnología, financiamiento, buena atención por parte de los trabajadores y asociatividad acorde con la realidad.

Justificación

La propuesta de implementación de estrategias de planificación, organización, dirección y control para las empresas MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2021, se justifica porque se evidencia que las empresas en estudio no tienen implementado una adecuada gestión administrativa, ni mucho menos lo están poniendo en práctica, por lo que se hace necesario su ejecución.

2. Objetivos para que por intermedio de ella puedan mejorar su competitividad.

2.1. Objetivo general

Proponer la implementación de las estrategias de planificación, organización, dirección y control para las empresas MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2019,

2.2. Objetivos específicos

- Describir las estrategias de planificación, organización, dirección y control para las empresas MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2021.

3. Estrategias de planificación

3.1. Misión

Son empresas MYPE dedicada a brindar servicio de transporte público interprovincial e interregional de pasajeros desarrollado de manera cordial, oportuna y eficiente.

3.2. Visión

Al 2025 deben constituirse en empresas competitivas que brindan servicio de transporte pasajeros interprovincial, interregional y nacional brindando seguridad y salud de acorde a los protocolos que demanda el servicio.

3.3. Valores

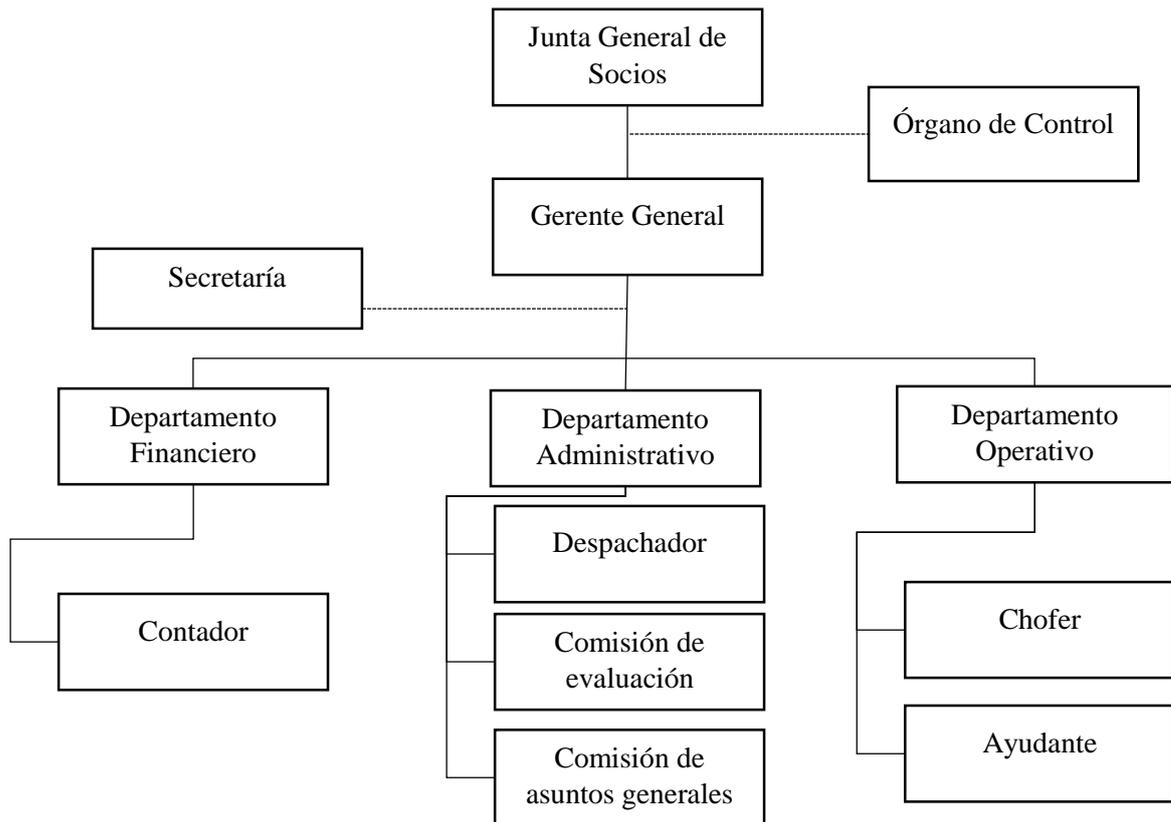
Las empresas MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2021, están obligadas a cumplir los siguientes valores: seguridad, responsabilidad, comodidad, accesibilidad y honestidad en la equidad de los precios de pasajes.

3.4. Principios

- Libertad para adherir voluntaria y abiertamente nuevos socios sin atentar con discriminarlos.
- Libertad de opinión de los socios y ejercer cargos dentro de la administración de la empresa.
- Cada socio contribuirá equitativamente con la colaboración económica que demande la administración de la empresa.
- La administración y los socios desarrollaran sus actividades de manera autónoma e independiente, pero coordinada.
- La administración (gerencia general) es la encargada de establecer los turnos de salida y retorno de las unidades vehiculares.
- La empresa está abierta a cooperar con otras empresas en actividades que beneficien a los pasajeros de forma segura y responsable.
- La empresa garantiza la protección, seguridad y salud de sus pasajeros, siendo prioritario la atención en caso de ocurrir algún accidente, o maltrato físico, psicológico o de acoso por cualquier trabajador de las unidades vehiculares que forman parte de la empresa.

4. Estrategia de organización

Propuesta de organigrama estructural para las empresas MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2021.



Además, las MYPE del sector transporte deben contar con un manual de organización y funciones.

5. Estrategias de dirección

- Contar con un reglamento de sistema de elecciones de la junta administrativas y así poder elegir a las mejores personas para dirigir sus empresas.
- Elaborar un reglamento especial para evaluación de la directiva.
- Tener un reglamento interno que norme los deberes, derechos y sanciones de los socios.
- El liderazgo debe estar bien definido, puesto que en muchas ocasiones intervienen los familiares (hijos, conyugue, primos, etc.), para evitar confusiones en los trabajadores.

- Motivar a los trabajadores, a través de incentivos.
- Mejorar el ambiente laboral, con dinámica de grupos y actividades de recreación, al menos una vez cada trimestre.
- Incentivar el trabajo en equipo practicando una buena comunicación.

6. Estrategias para el control:

- Desarrollar sistemas de control que permitan la mejor atención en la venta de pasajes, tanto en el local central de operaciones, como en ruta.
- La supervisión debe ser continua y permanente. De esta manera podrán detectar desviaciones en las funciones de los trabajadores, a la vez permite tomar decisiones de corrección y/o prevención.
- Implementar sistemas para evaluar la calidad del servicio. Deben realizar encuestas rápidas a los usuarios, por lo menos una vez por trimestre.
- Realizar auditorías cada semana, debiendo corroborar la cantidad de pasajes vendidos con las anotaciones hechas en los planos de pasajeros.

6.2. Costo de la implementación de la propuesta

El costo de la propuesta dependerá del financiamiento que cuente cada una de las empresas interesadas en mejorar su competitividad, puesto que la investigación no se realizó para una empresa en concreto.

6.3. Beneficios que aporta la propuesta

Entre los beneficios de la propuesta podemos acotar los siguientes:

- Que las empresas puedan definir su misión, visión, valores y principios.
- Que las empresas puedan plantear o replantear sus objetivos y acciones con la finalidad de mejorar su competitividad.
- Permite que las empresas tengan reciprocidad entre las acciones que realizan y los objetivos planificados.
- Conocimiento más real de las empresas.
- Prevención de problemas frente a la competencia.
- Estar a la expectativa de la percepción de los usuarios, frente al servicio brindado.
- Evitar riesgos de accidentes de tránsito.
- Mejorar la utilización de los recursos con que cuentan las empresas del rubro.
- Mejorar los ingresos económicos.

CONCLUSIONES

Luego del estudio realizado en las empresas MYPE del sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota durante el año 2019, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

Se determinó que la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, durante el año 2019 es significativa porque existe una relación positiva de 0,578 con una significancia bilateral de 0,002 menor al 5%, indicando que $p < 0,05$.

Al analizar la situación actual de la *gestión administrativa* de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, se pudo apreciar que dicha gestión tiene deficiencias de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas debido a que la planificación es deficiente al tener la mayoría de respuestas 79 (49%) , de los 27 encuestados, en desacuerdo con los ítems planteados, la organización es inadecuada porque el conjunto mayor de respuestas 80 (49%) están en desacuerdo con las interrogantes realizadas, la dirección es defectuosa porque la generalidad de respuestas 80 (49%) están en desacuerdo con las anexiones diseñadas, falta mejor desempeño en el control de las empresas al tener la pluralidad alta de las respuestas 60 (37%) que también afirman estar en desacuerdo con las preguntas realizadas.

En forma global la gestión administrativa del sector transportes de pasajeros del distrito de Chota, según se muestra en los **totales** las 74 respuestas de los encuestados que representa el (11%) están muy de en desacuerdo de que la gestión administrativa sea óptima, 299 (46%) están en desacuerdo, 156 (24%) se muestran indiferentes, 98 (15%) están de acuerdo y 21 (3%) están muy de acuerdo.

Por lo tanto, falta mejor desempeño en el la gestión administrativa de las empresas, del sector en estudio, al tener el 299 (46%) de las respuestas en desacuerdo.

El diagnóstico del estado de la *competitividad empresarial* de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota tienen carencias debido a que la calidad del servicio es deficiente al tener la mayoría de respuestas 55 (34%), de los 27 encuestados, en desacuerdo con las consideraciones planteadas, la tecnología es desvalorada al tener la generalidad de las respuestas 85 (52%) en desacuerdo con las preguntas establecidas, el recurso humano es carente al tener la mayoría de respuestas 80 (49%) en desacuerdo con los ítems establecidos, el financiamiento es precario por tener la multiplicidad alta de respuestas 45 (28%) que están en desacuerdo con las interrogantes planteadas, finalmente la existencia de clúster también es deficiente al tener la mayoría de las repuestas 89 (55%) que están en desacuerdo.

Se determinó que la relación entre la gestión administrativa con la competitividad empresarial de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota es significativa de acuerdo a los resultados del Coeficiente de Correlación de Pearson, pero al analizar los resultados algunas dimensiones de las variables podemos afirmar que la relación es moderada.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

Dada la demanda del presente estudio realizada a las empresas MYPE del sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota durante el año 2019 se recomienda las siguientes acciones para que mejoren su competitividad empresarial de tal manera que puedan ser líderes en el sector en que se desenvuelven:

A los gerentes de las empresas del sector capacitarse en la adquisición de conocimientos mínimos sobre gestión administrativa, la cual involucra instrucciones de planificación, organización, dirección y control. Gerenciar no es una tarea fácil, pero para que las organizaciones funcionen de una manera adecuada deben invertir en el conocimiento de quienes los dirigen, de ser posible deben contratar a personal profesional capacitado acorde con los avances tecnológicos y los protocolos vigentes.

A los propietarios de las empresas MYPE del sector transporte realizar actividades que mejoren la calidad del servicio, la tecnología, el recurso humano, el financiamiento y practicar la asociatividad a través de los llamados clúster. Es de vital importancia que implementen acciones que mejoren las dimensiones mencionadas. Si bien es cierto que los recursos son escasos en la mayoría de los casos, pero deben asumir el reto de ser más competitivos aplicando las recomendaciones y propuesta planteada.

A las empresas de transporte evitar la informalidad de acuerdo a todos los actuados y los propietarios y/o gerentes incluir un plan de desarrollo empresarial, actualizar su documentación, no desviar los ingresos obtenidos, deben organizarse siguiendo una estructura, establecer jerarquías, coordinar la planificación del presupuesto, controlar el trabajo de sus empleados, utilizar indicadores para medir el avance de la gestión.

Cubrir bien las rutas en las cuales brindan sus servicios, respetando horarios de salida de la unidades de transporte programadas, cobrar lo justo en la venta de pasajes y utilizar software para la venta de los mismos, utilizar las redes sociales para la venta de pasajes, realizar el mantenimiento técnico adecuado de sus vehículos, capacitar a los gerentes y personal, promover el trabajo en equipo, actuar lo más formal posible para acceder a créditos financieros, cumplir con sus obligaciones de deudas financieras si las hubiere, implementar proyectos para asociarse con otras empresas y así poder mejorar su competitividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albeiro, H., Carlos, M. y Marcelo, L. (2014). Análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de pymes en Colombia. *Innovación Tecnológica*, 25(2), 111-122. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v25n2/art13.pdf>
- Alvear, Sandra y Tello, J. (2014). El discurso directivo en la comunicación de los estados financieros: El caso de dos empresas chilenas. *Contaduría y administración, Scielo*, 59(3), 261-283. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422014000300010&lng=es&tlng=es
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas (3ra Ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Anzola, S. (2011). *Teorías de la gestión administrativa*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Arroyo, J. (2019). *Gestión administrativa y la competitividad del fútbol profesional en el Perú*. (Tesis de doctorado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_312c8f25cb3bda5afeb1177ea00df00e
- Astudillo, S. (2018). *La innovación de las mipymes manufactureras: estudio comparativo entre Ecuador y Argentina*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina. Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4129/1/Tesis%20Doctoral%20S.%20Astudillo%20%20febrero%202018%20.pdf>
- Baldwin, C. (2010). *Gestión empresarial*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliounachotasp/reader.action?docID=3186835&query=gesti%C3%B3n+empresarial>
- Bao, S. y Blanco, F. (2014). Modelos de formación de clúster industriales: Revisión de las ideas que lo sustentan. *Revista Galega de Economía*, 23(2), pp. 179-198. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/391/39138754009.pdf>
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo (8va. Ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos, (14ª. Ed.)*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.

- Calso, N. y José P. (2018). *Guía práctica para la integración de los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45,001*. Madrid, España: AENOR Internacional, S.A.U.
- Calvopiña, D. (2017). *Modelo de gestión de la calidad de los servicios turísticos de Riobamba orientada a la competitividad y al desarrollo sostenible del Ecuador*. (Tesis de doctorado). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7135>
- Cegarra, J. (2004) *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración (8va. Ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración (7ma. Ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cortez, S. (2015). *Estrategias de calidad como instrumento para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4809/TESIS%20DOCTORAL%20-%20CORTEZ%20VIDAL%20SANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, M. (2017). *Gestión y competitividad de la empresa de licores de Cundinamarca 1991-2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Antonio de Nebrija. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=182207>
- Chombo, J. (2020). *Gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad desde la perspectiva de los trabajadores de una empresa de confecciones de Lima, 2019*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_daed9beabc83c218f903bb6ae7d47069
- De Andrés, J. (2008). *Gestión Administrativa*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos, (14a. Ed.)*. México D.F.: Editorial Pearson Educación S.A. de C.V.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: PEARSON EDUCACIÓN

- Diario Oficial El Peruano. *Decreto Legislativo que crea el Régimen MYPE Tributario del Impuesto a la renta [On line]*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-crea-el-regimen-mype-tributario-del-decreto-legislativo-n-1269-1465277-1/>
- Diario Oficial El Peruano. *Ley de Promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa [On line]*. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Diccionario de psicología científica y filosófica. Neopositivismo. *Explicación de los principales conceptos, tesis y escuelas en el área de psicología*. Recuperado de <https://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Neopositivismo.htm>
- Diccionario de psicología científica y filosófica. Positivismo *Explicación de los principales conceptos, tesis y escuelas en el área de psicología*. Recuperado de <https://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Positivismo.htm>
- Dobles, C., Zúñiga, M. y García, J. (1998). *Investigación en educación: procesos, interacciones y construcciones*. San José: EUNED
- Estay, C. y Christian, A. (2007). *Rigor y relevancia, perspectivas filosóficas y gestión de proyectos de Investigación Acción en Sistemas de Información* (tesis Doctoral). Universitat Internacional de Catalunya, Barcelona, España.
- Fayol, H (1982). *Administración industrial y general*. México: Herrero.
- Fajardo, L. (2018). *Gestión estratégica y desarrollo empresarial de las operadoras de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del cantón Milagro, Ecuador 2013-2016*. (Tesis de doctorado). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7642/Fajardo_v1.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ferguson, C. y Kreps, J. (1967). *Principios de economía (2da. Ed.)*. México, D.F.: Editorial UTENA.
- Ferraro, R. y Lerch, C. (1997). *¿Qué es qué en tecnología? Manual de uso*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Flores, G. (2014). *Modelo empresarial de clúster en negocios internacionales del sector exportador de confecciones textiles de Gamarra, Lima 2005-2012*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3865?show=full>
- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: UNID Editorial Digital.

- Gitman, L. (2008). *Principios de la administración*. España: Pearson.
- Gonzales, I. (2015). *PyME y Entorno: Evaluación de la eficacia del constructo "Capacidad de Absorción" de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en PyMEs manufactureras venezolanas, semejanzas y diferencias según nivel de complejidad tecnológica: Una investigación empírica*. (Tesis de doctorado). Universidad de Catalunya, Barcelona, España. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/56604>
- Guevara, B. (2002). *Curso básico de epistemología: filosofía y teoría de la ciencia*. Lima: Ediciones Benfamiento y Acción.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ta. Ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial (1ra. Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M., Black, J., y Porter, L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Hitt, M., Ireland, R., y Hoskisson, R. (2008). *Administración Estratégica Competitividad y Globalización*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S. y Crosby, P. (1997). *Gestión calidad y competitividad (1ra Ed.)*. España: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. U/IRWIN
- Flores, I., Flores, R. y Lugo, J. (2013). La teoría del conocimiento y la epistemología de la administración. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n1/e4.html>
- IDOCPUB (2019). Las ocho dimensiones de la calidad definidas por David A. Garvin. Recuperado de <https://idoc.pub/documents/ocho-dimensiones-de-calidad-definidas-por-david-a-garvin-k54616e5k7n8>
- La Voz de Los Emprendedores – PQS (2018). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. Recuperado de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Landreth, H., y Colander, D. (2006). *Historia de pensamiento económico (4ta. Ed.)*. España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

- López J. (2013). *Modelo de Gestión Estratégica para las MYPES del Perú y su Aplicación en un Clúster de Muebles de Villa el Salvador*. *Cultura*, 266(27), 117-134. Recuperado de https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_27_1_modelo-de-gestion-estrategica-para-las-mypes-del-peru-y-su-aplicacion-en-un-cluster-de-muebles-de-villa-el-salvador.pdf
- Millán, J. (2017). *Análisis de la evolución de la solvencia y de la rentabilidad de las entidades de depósito españolas. Un enfoque de vanguardia*. (Tesis de doctorado). Universidad de Córdoba. España. Recuperado de <https://helvia.uco.es/handle/10396/15070>
- Morales, A., Sánchez, B., Morales, J. y Figueroa, J. (2005). *Apuntes para la asignatura Finanzas I (1ra. Ed.)*. México: Fondo Editorial FCA.
- Münch, L. (2011). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2da. Ed.). México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2da. Ed.). México: Pearson Educación.
- Pérez, L.C. (2005) *Muestreo estadístico: Conceptos y problemas resueltos*. Madrid: Pearson.
- Pinilla, A. (1981). *Principios de Administración y Organización (2da. Ed.)*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A. IBESA.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. New york, USA: The Free Press.
- Porter, M. (1991). *Ventaja Competitiva de las Naciones*. Barcelona: Plaza & Janes Editores.
- Porter, M. (1998) "On competition Boston: Harvard Business School Press".
- Ramírez, A., Ramírez R., y Calderón, E. (2018). *Gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración (Décima Ed.)*. México: Pearson Educación.
- Rubio, L. y Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. México D.F.: Fondo de Investigación para el desarrollo, A.C., Fondo de Cultura Económica.
- Spulber, D. (2010). *Lo que enseñan los mejores MBA*. Barcelona, España: Profit Editorial.

- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT (2008). *Normas Legales*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds008-2008.pdf>
- Sumba, R. (2014). *Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí, república de Ecuador*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/739/1/SUMBA_RUTH_MODELO_GESTI%20c3%93N_ADMINISTRATIVA.pdf
- Skertchly, R. (2000). *Microempresa, financiamiento y desarrollo (Ira. Ed.)*. México: Universidad Anáhuac del Sur, Miguel Ángel Porrúa.
- Urcia, M. (2014). *Cultura de la innovación y su influencia en la competitividad en la industria del calzado del distrito el Porvenir, Trujillo* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5615/Tesis%20doctorado%20-%20Manuel%20Urcia%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, C. (2014). *Gestión empresarial y sistemas de sosteo y su influencia en el desarrollo de los productores de ganado bovino en el distrito de Cajamarca 2019, Cajamarca* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3954/V%20c3%a1squez%20Carranza%20c3%a9sar%20Octavio.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Vera, J. (2018). *Competitividad empresarial y los factores estructurales y de gestión en las empresas de servicios del distrito de Cajamarca*. (Tesis de doctorado). Universidad nacional de Cajamarca. Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2018/TESIS%20MAESTRIA%20VERA%20ABANTO%20JUAN%20JOS%20C3%89%20JULIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villacres, R. (2017). *Gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador*. (Tesis de doctorado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_9043f3bd0a0beac1fe1b6cc9b27e683b

APÉNDICES

ENCUESTA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPE EN EL SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS EN EL DISTRITO DE CHOTA, 2019

Estimado colaborador la siguiente encuesta tiene por finalidad determinar la contribución de la gestión administrativa en la competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota. Agradecemos por anticipado su colaboración con la presente investigación.

Nombre de la empresa:

Grado de instrucción del gerente: Sexo:

Fecha:/...../..... Tipo de Unidades de Transporte:

Marque con un aspa (X) según la respuesta que crea conveniente sea la más indicada, según el grado de consideración.

Gestión administrativa		Escala de valoración				
	Planificación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Su empresa planifica el desarrollo de actividades en un Plan de Desarrollo Empresarial?	No dice nada o No tiene nada	Tiene un Plan verbal	No le interesa o duda en responder	Tiene un Plan básico	Tiene un Plan completo
2	¿Su empresa cuenta con la documentación actualizada?	No dice nada o No tiene nada	Tiene documentación en trámite	No le interesa o duda en responder	Solo tiene Licencia de Func..	Tiene todos los permisos
3	¿Los objetivos que persigue su empresa están orientados a la solución de problemas de sus clientes?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
4	¿Considera que los objetivos responden a la realidad de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
5	¿Los recursos que capta su empresa se distribuyen para mejorar el servicio?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
6	¿Considera que los ingresos de su empresa son suficientes para cubrir gastos de personal y logística?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Organización						
7	¿Se organiza su empresa siguiendo una estructura?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
8	¿Se establece jerarquía en la administración de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.

9	¿Se coordina la planificación de presupuesto de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
10	¿Hay comunicación permanente entre los trabajadores de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
11	¿Los trabajadores cumplen sus funciones según el puesto de trabajo?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
12	¿Los miembros de su empresa orientan sus funciones para lograr las metas trazadas?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Dirección						
13	¿Observa que los integrantes de su empresa se sienten motivados para desarrollar su trabajo?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
14	¿Motiva a sus trabajadores con reconocimientos o gratificaciones para alcanzar los resultados propuestos?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
15	¿Percibe que está liderando el trabajo dentro de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
16	¿Invoca a sus trabajadores a desarrollar acciones conjuntas para lograr los resultados que demanda su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
17	¿Percibe que las decisiones tomadas por sus trabajadores están orientadas al éxito de la empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
18	¿Participa en la toma de decisiones que busca la empresa para alcanzar los resultados?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Control						
19	¿Se realiza la evaluación individual del trabajo que hace el personal de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
20	¿Se controla el trabajo en equipo que realizan los trabajadores en su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
21	¿Promueve medidas correctivas cuando no se está cumpliendo con lo programado?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
22	¿Utiliza indicadores para medir el avance de la gestión?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
23	¿Todos los procesos de la empresa son supervisados?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
24	¿Los resultados logrados por su empresa responden a las demandas de la planificación de su empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.

Competitividad empresarial		Escala de valoración				
	Calidad de servicio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿El servicio que brinda su empresa cobertura las rutas que demanda los pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
2	¿Considera que la cobertura de servicio de transporte que ofrece su empresa satisface al cliente?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
3	¿Se respeta los horarios de salida de las unidades móviles según pasajes vendidos a sus pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
4	¿Se cumple los horarios de llegada de las unidades móviles según la oferta hecha a los pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
5	¿El valor de los boletos de viaje está acorde al servicio que ofrecen a los pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
6	¿Cuándo hay incremento de venta de pasajes se debe a la comodidad del servicio que brindan a sus clientes?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Tecnología						
7	¿Utiliza en su empresa software especializado para la venta de pasajes?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
8	¿Utiliza el internet y redes sociales para la venta de pasajes?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
9	La empresa utiliza GPS para facilitar el seguimiento y localización de las unidades móviles	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
10	¿La empresa utiliza software para controlar la velocidad de las unidades vehiculares?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
11	¿La conservación de las unidades móviles de su empresa responde a las exigencias de las rutas?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
12	¿Realiza el mantenimiento técnico de las unidades móviles según el kilometraje de recorrido?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Recurso humano						
13	¿Cómo considera el grado de preparación académica del gerente de la empresa?					
14	¿El personal que necesita la empresa se selecciona según el perfil que necesita el puesto de trabajo?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
15	¿Al personal nuevo que ingresa a la empresa le brindan la inducción del puesto a ocupar?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.

16	¿Se promueve a trabajar en equipo al personal que labora en la empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
17	¿Se capacita a los trabajadores de la empresa en el manejo de tecnología para atender las demandas de los pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
18	¿Utilizan sus trabajadores sistemas informáticos dentro de la logística de la empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Financiamiento						
19	¿La empresa tiene facilidad para acceder a créditos financieros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
20	¿Cuenta con garantías para obtener crédito de las entidades financieras?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
21	¿Las tasas de interés que ofrece el sistema financiero en nuestro medio son los adecuados?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
22	¿La empresa se caracteriza por cumplir con el pago de deudas obtenidas?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
23	¿Controla el valor que beneficia a la empresa después de haber pagado sus obligaciones?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
24	¿Utiliza las ganancias eficaz y eficientemente para reinvertir en el sistema de transporte dentro de la empresa?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
Existencia de clústeres						
25	¿Se asocia con otras empresas para facilitar el transporte de pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
26	¿Se promueve las buenas relaciones con otras empresas para captar mayor número de pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
27	¿Se implementan proyectos de integración con otras empresas para mejorar el transporte de pasajeros?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
28	¿Ha tenido proyectos con otras empresas para compartir clientes, tecnología u otro factor?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
29	¿Ha tenido apoyo de financiamiento por parte del Estado con los objetivos del fortalecimiento de los clústeres?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.
30	¿Ha participado en programas de formación los clúster?	No dice nada o No tiene nada	Tiene ideas muy difusas	No le interesa o duda en responder	Lo tiene claro verbal	Lo tiene claro. Muestra doc.

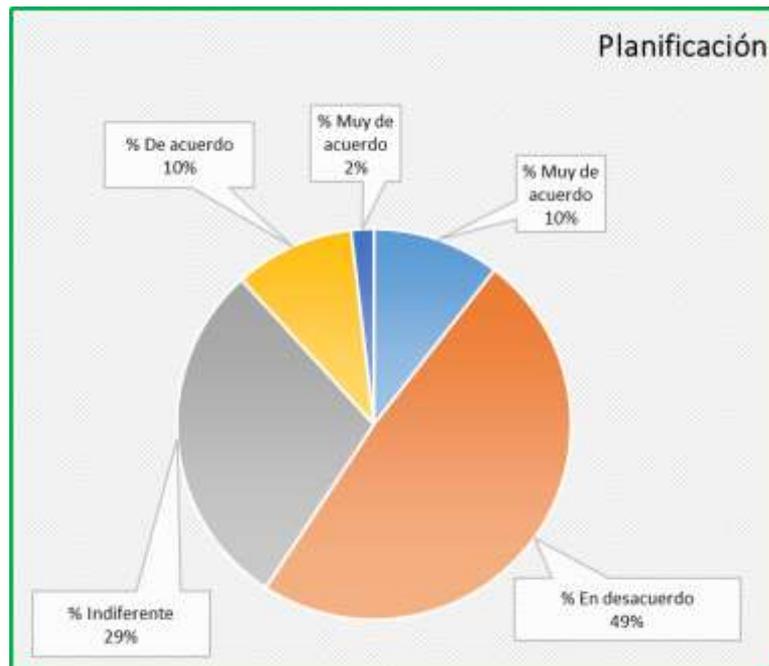


Figura 1. Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión planificación de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

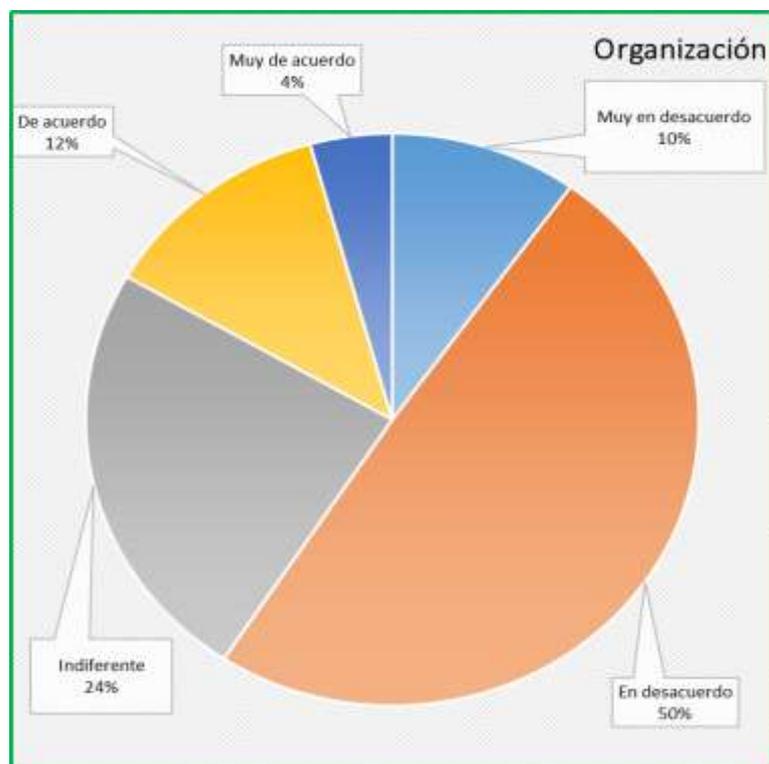


Figura 2. Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión organización de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

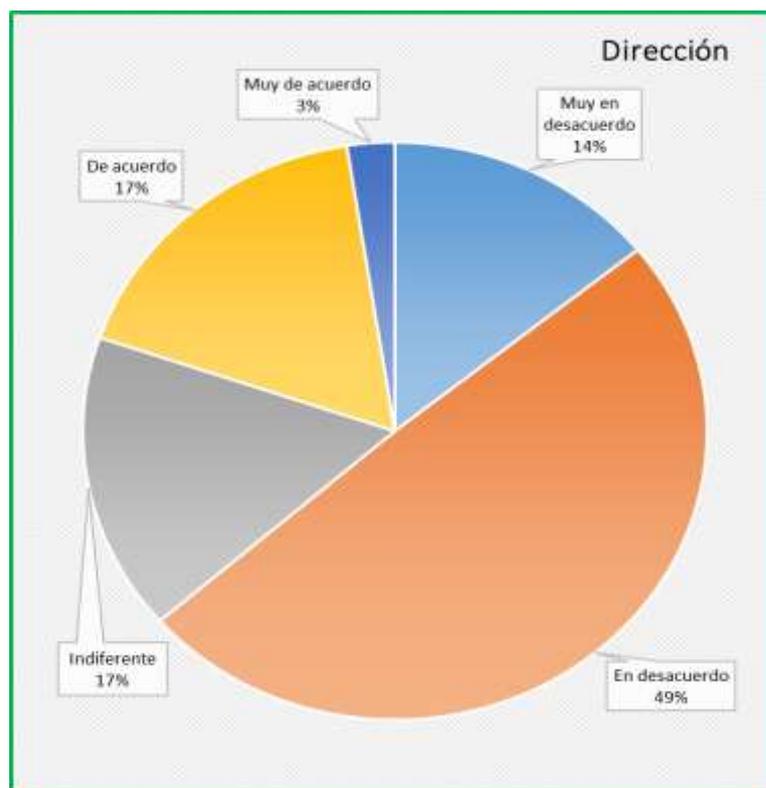


Figura 3. Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión dirección de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

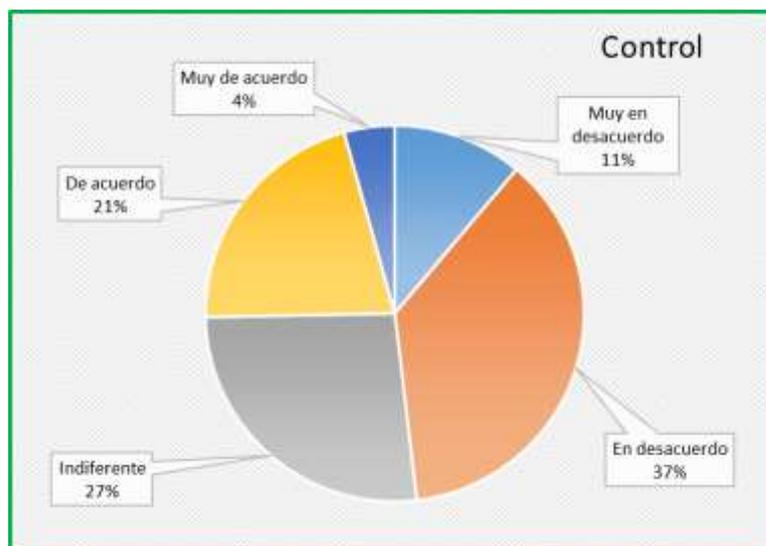


Figura 4. Porcentaje de la gestión administrativa: dimensión control de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

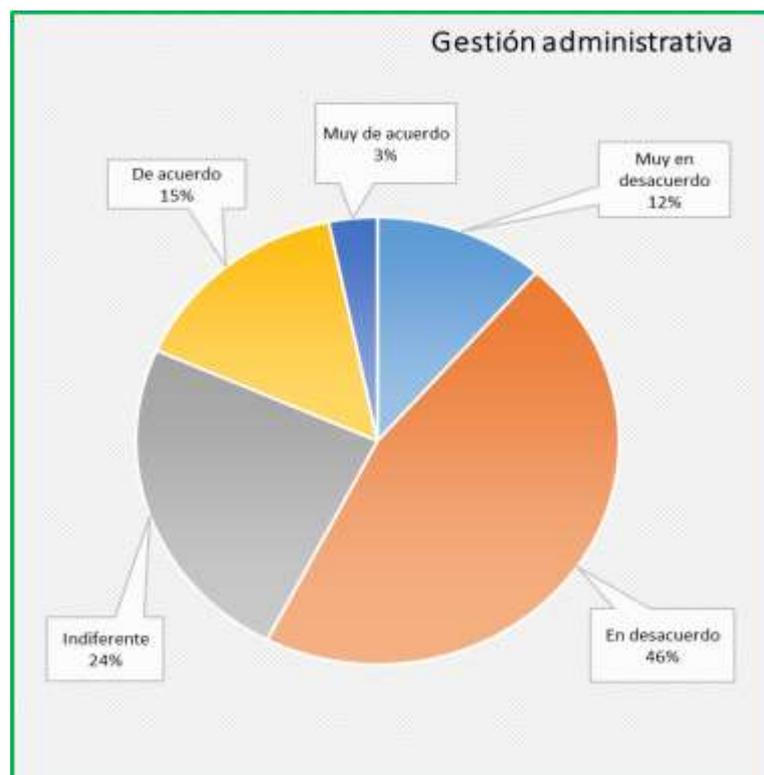


Figura 5. Porcentaje de la gestión administrativa, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

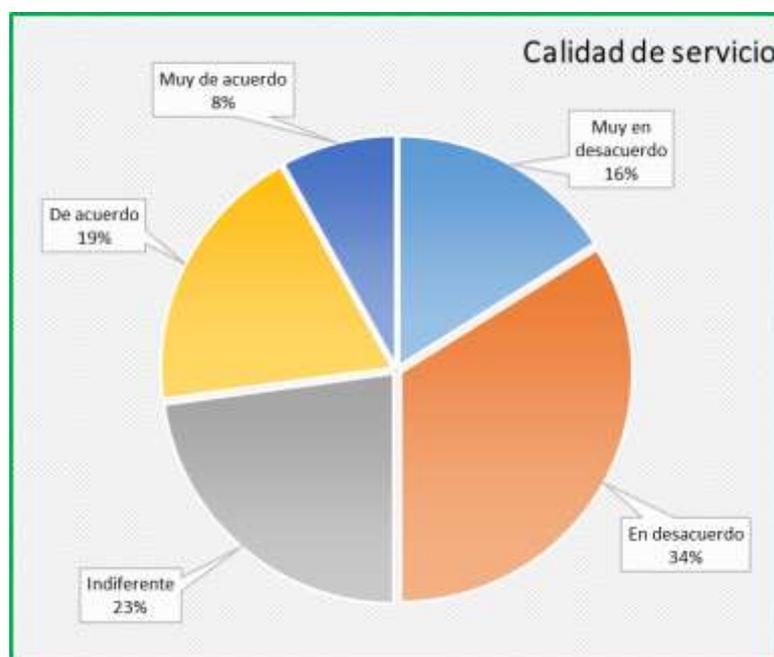


Figura 6. Porcentaje de la competitividad empresarial: dimensión calidad de servicio de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

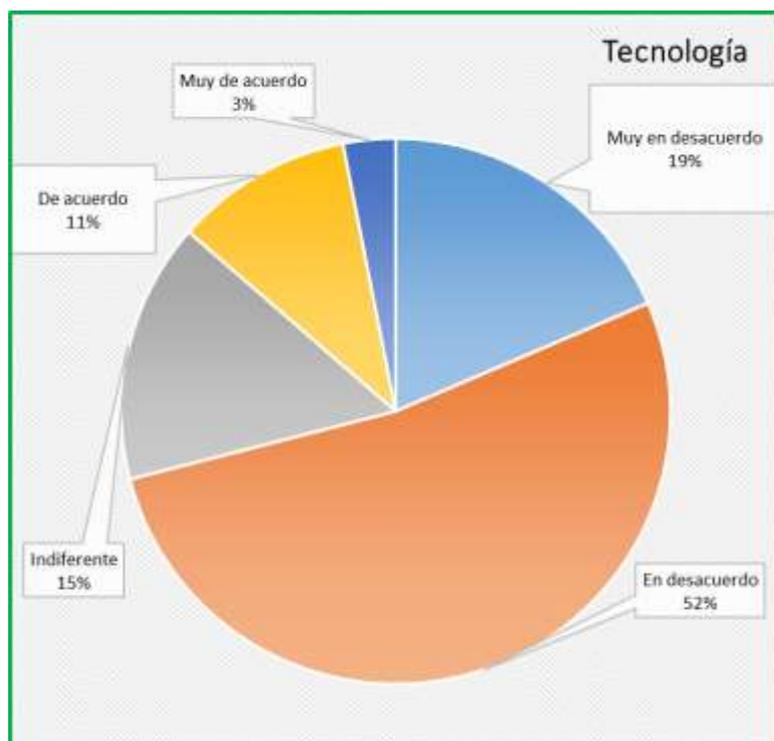


Figura 7. Competitividad empresarial: dimensión tecnología de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

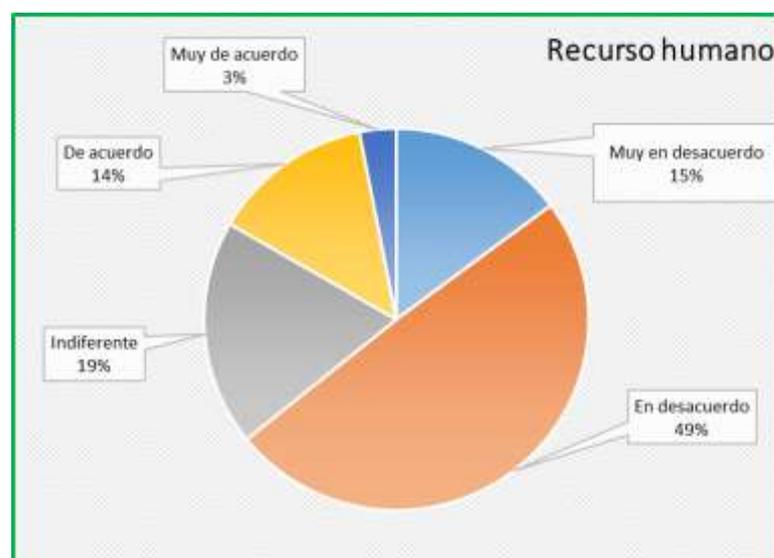


Figura 8. Competitividad empresarial: dimensión recurso humano de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

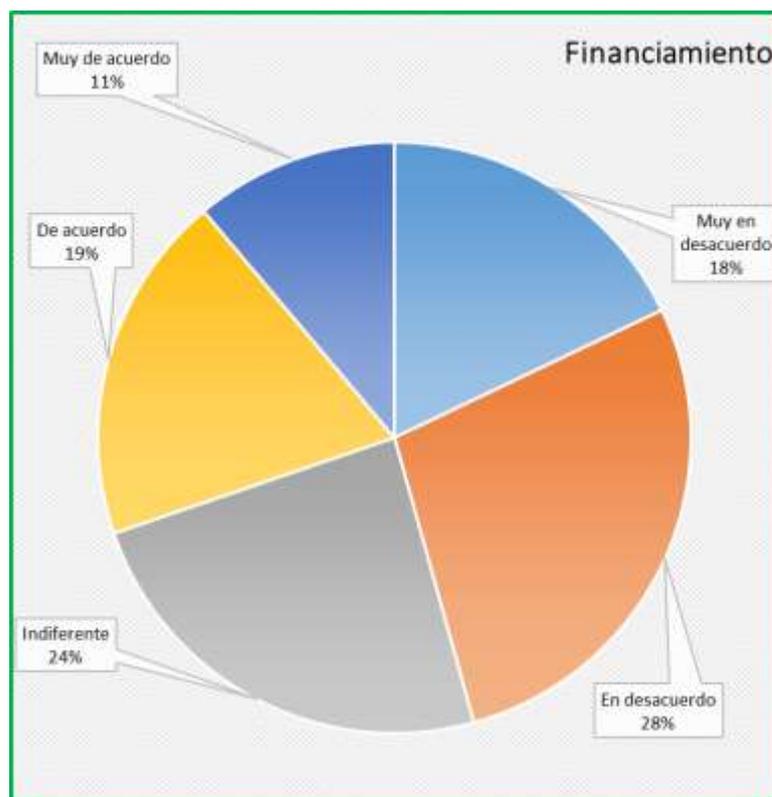


Figura 9. Competitividad empresarial: dimensión financiamiento de las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

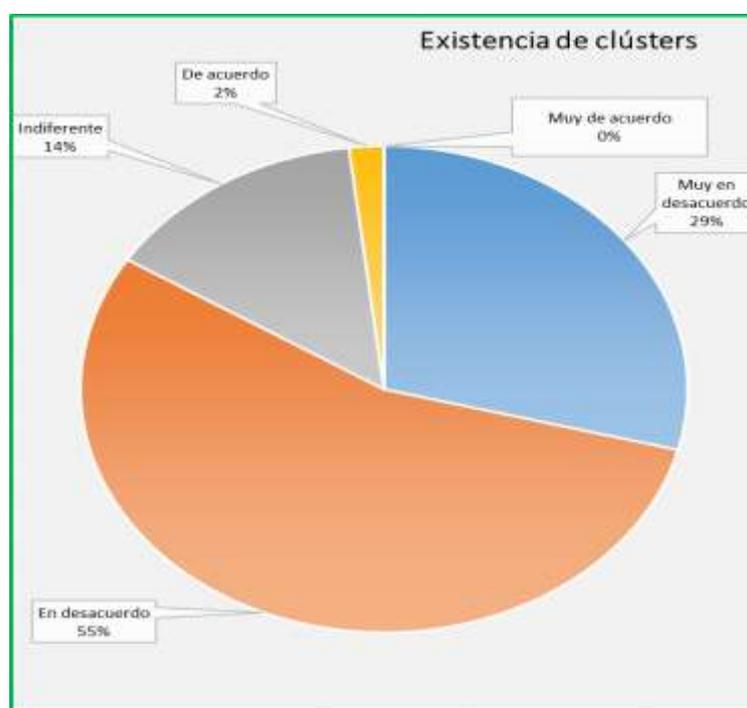


Figura 10. Competitividad empresarial: dimensión existencia de clústers des las MYPE, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

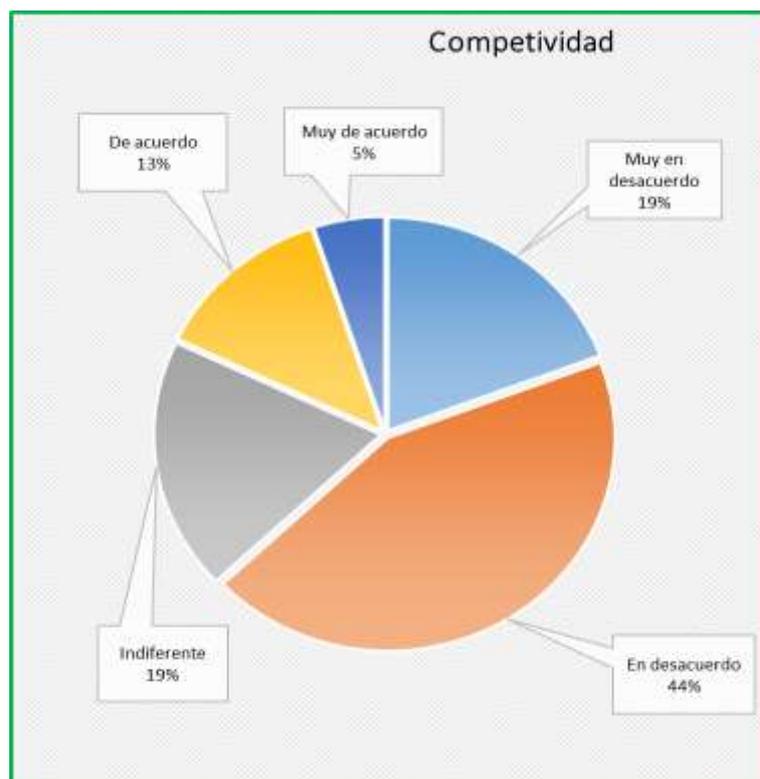
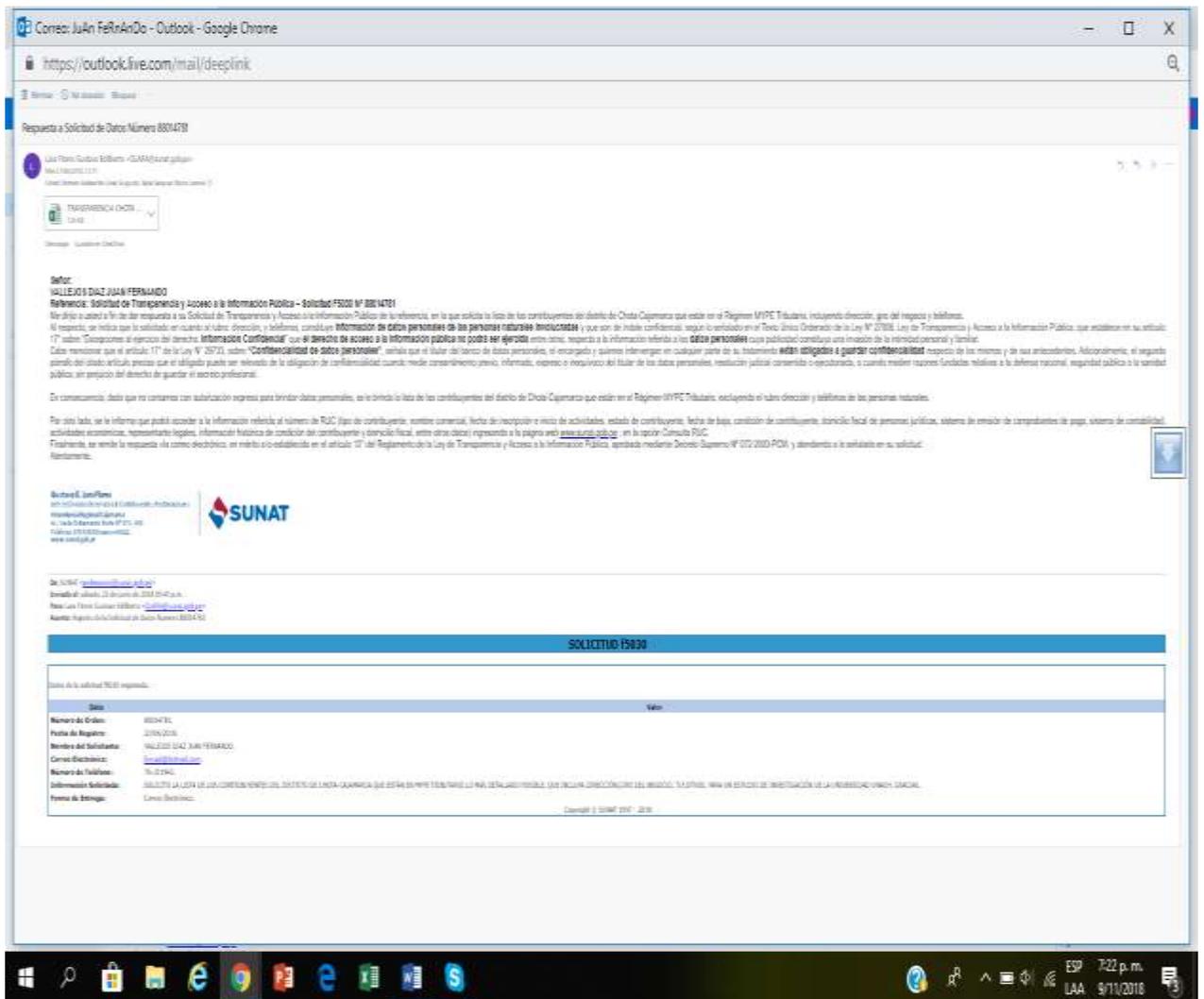


Figura 11. Competitividad empresarial, en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota.

ANEXOS



Fuente: SUNAT

Figura 1. Correo sobre la información proporcionada por SUNAT

TRANSPARENCIA CHOTA MYPE TRIBUTARIO.xlsx - Excel

ARCHIVO | MO | INSERTAR | DISEÑO DE PÁGINA | FÓRMULAS | DATOS | REVISAR | VISTA

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A525 20603244649

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
407	20226192	BIG BANG STORE E.I.R.L.	250228	-	58520424	70201	OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR	102021	JR. JIF CAJAMARCA		702	-	70	-	-	CENT CH-	16204	
408	20402586	RAMIREZ DELGADO VALFREDO			70204	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201										16204
409	20403025	VASQUEZ NUÑEZ OSCAR GILMER			70204	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201										16204
410	20404270	DUCEP MEJIA ROMALO			70204	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201										16204
411	20407044	BURGA EXPRESS SRL	250444	225043	57982257	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF COPONEL BECEPRA		207	-	-	-	-	-		16204
412	20409269	TORRES ASOCIADOS SRL	250444	-	58520424	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF EBIGUEL MONTOVA		707	-	70	-	-	CENTRO		16204
413	20428259	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO NEGROPAMPA SRL	-	-	58680681	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF JOSE OSORES		707	-	-	-	-	-		16204
414	20428288	BRISA CHOTANA S.R.L.	-	-	57677234	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TODOS LOS SANTOS		714	-	50	-	-	OTR. OTR. AVENIDA		16204
415	20429471	LLANGOCOM EXPRESS E.I.R.L.	-	-	58520424	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN CARPAJUL		728	-	70	-	-	CENT CH-		16204
416	20429484	EMPRESA DE TRANSPORTES YOSSEER EXPRESS SAC	-	-	57982021	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF ADRIANO MONDA		750	-	-	-	-	-		16204
417	20429520	TOURS SAN ANTONIO DE PADUA S.A.C.	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF FRAY JOSE APANA		721	-	-	-	-	-		16204
418	20429523	EMPRESA DE TRANSPORTES DE COMBES SAN JUAN DE CHOTO	-	-	58520424	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF DIEGO VILACORTA		710	-	-	-	-	-		16204
419	20429729	TRANSPORTES MIPUCARA S.R.L.	-	-	57982076	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TACABAMBA		712	-	-	-	-	-		16204
420	20429729	EMPRESA DE TRANSPORTES ARIUNTA E ILICAMA S.A.	-	-	58507042	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TUPAC AMARU		756	-	-	-	-	-		16204
421	20429820	TRANSPORTES TURISMO Y SERVICIOS MULTIPLES SIERRA DEL	-	-	56443858	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF ATAHUALPA		728	-	-	-	-	-	COSTADO	16204
422	20429828	JO & TA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	-	-	57982024	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF ET DE NOVIEMBRE		762	-	-	-	-	-		16204
423	20429868	EMPRESA DE TRANSPORTES MADINA S.A.C.	250381	250800	58220401	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF FRAY JOSE APANA		738	-	70	-	-	CENT DE-		16204
424	20429425	EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTES EXPRESS CHALALA	-	-	54625049	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF JO DE AGOSTO		707	-	-	-	-	PORTON		16204
425	20000070	MULTISERVICIOS - TRANSPORTES PEPEYRITA SAC	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF EDELMIRA SILVA		700	-	-	-	-	-		16204
426	20000087	TRANS PREMIER ALFA S.A.C.	-	-	57632082	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF EDELMIRA SILVA		708	-	-	-	-	-		16204
427	20000107	REALMOL TOURS S.A.C.	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN CARPAJUL		739	-	70	-	-	CENT CH-		16204
428	20000290	EMPRESA DE TRANSPORTES PANAMAO E.I.R.L.	-	-	58638844	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF JOSE APANA		711	-	70	-	-	CENT CH-		16204
429	20000741	EMPRESA DE TRANSPORTES TARI TOURS DIAZ E.I.R.L.	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF MARSICAL CASTILLA		703	-	-	-	-	-		16204
430	20000729	EMPRESA DE TRANSPORTES LOS AMIGOS DE JESUS AVIV CH-	-	-	54304004	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF GREGORIO MALCA		704	-	-	-	-	-		16204
431	20000862	TOURS SOL CHOTANO S.A.C.	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF FRAY JOSE APANA		702	-	-	-	-	-		16204
432	20000992	TURISMO LOS ASES DE CHAUFLANDE SRL	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	CAL. O ALTO COLPAMAYO		581	-	70	-	-	OPMEN. A. R. ALTO		16204
433	20000985	UMIDOS - TURISMO SIERRA S.A.	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TUPAC AMARU		756	-	70	-	-	CENT CH-		16204
434	20000724	TECNET V.E.T.S.R.L.	-	-	57660659	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF MARSICAL CASTILLA		600	-	-	-	-	-		16204
435	20004884	EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS CAMPAMENTO E.I.R.L.	-	-	57672029	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF JOSE OSORES		708	-	70	-	-	CENT CH- SALIDA A		16204
436	20000520	TURISMO MUESTRA PATRONA DE CHOTA S.A.C.	-	-	56320823	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF JO DE AGOSTO		640	-	-	-	-	-		16204
437	20000295	EMPRESA DE TRANSPORTES NAMAYOC SAC	-	-	50958040	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF ADRIANO MONDA		720	-	-	-	-	-		16204
438	20000729	TRANSPORTES Y SERVICIOS SOL RENACIENTE CHOTA SAC	-	-	54622948	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	P.J. P. LAS CALIARI		574	-	-	-	-	-	TRAS DE	16204
439	20000096	TITAN EXPRESS E.I.R.L.	-	-	58457041	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TODOS LOS SANTOS		-	-	70	-	-	CENT CH- CORA II		16204
440	20000985	EMPRESA DE TRANSPORTES CORONEL AGIP S.A.C.	-	-	57686771	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN INCA SARCLAZO DE LA NEGA		706	-	-	-	-	A DOS CU		16204
441	20000560	EMPRESA DE TRANSPORTES EL REFUGIO CHOTANO S.A.C.	-	-	57600659	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TODOS LOS SANTOS		703	-	-	-	-	PARADER		16204
442	20000269	EMPRESA UNIVERSITARIA LA COLPA CHOTA S.A.	-	-	58100740	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF EDELMIRA SILVA		725	-	-	-	-	ALCOSTA		16204
443	20000958	MILY & ANDERSON EMPRESA DE TRANSPORTES VARGAS SAC	-	-	57623442	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF CARLOS LAGOMARCONO		703	-	-	-	-	A UNA CU		16204
444	20000828	EMPRESA TOURS VALLE CAMPAMENTO SAC	-	-	58680644	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	AV. AN TODOS LOS SANTOS		714	-	-	-	-	-		16204
445	20000244	EMPRESA DE TRANSPORTES PATROV SAMUJAN BAUTISTA S-	-	-	56458102	70204	OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA	10201	JR. JIF PONCIANO NGIL		724	-	-	-	-	COSTADO		16204
446	20430387	PISCOPAGRAMA VIRSA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABIL-	-	-	57632082	70202	PESCA EXPLOT. CRADEROS DE PESCA	10201	AV. AN TODOS LOS SANTOS		708	-	-	-	-	-		16204

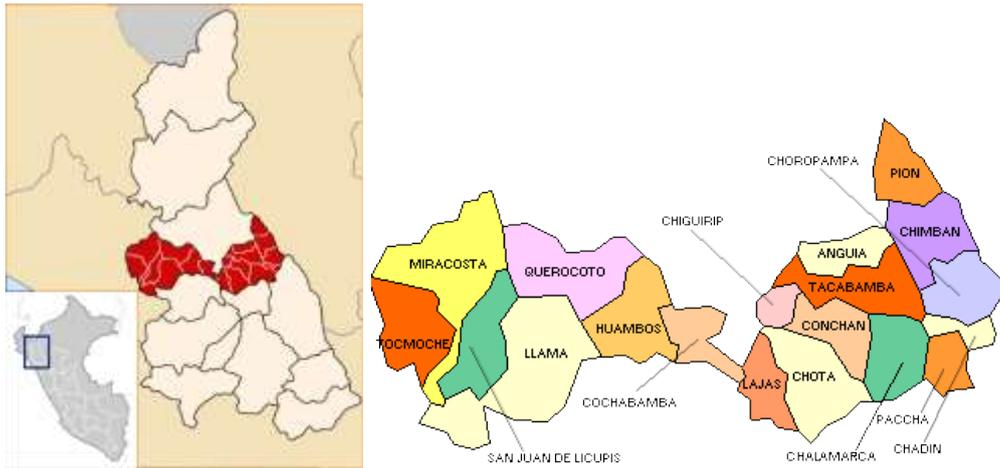
Hoja1 | Hoja2 | Hoja3

LISTO RECUENTO: 257 50%

ESP 447 p.m. LAA 16/01/2019

Fuente: SUNAT

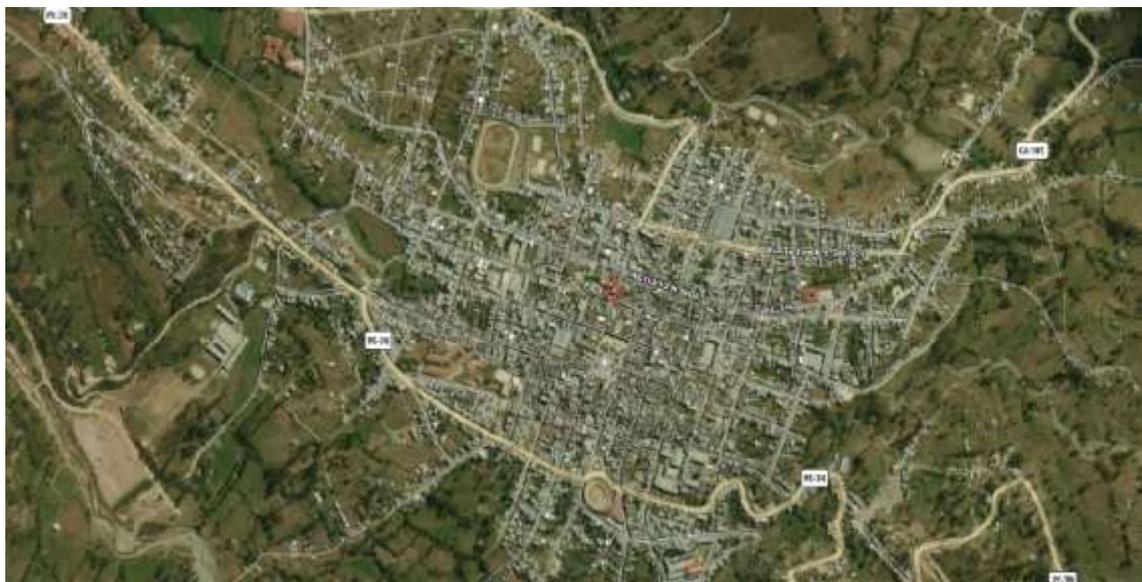
Figura 2. Información de la relación de empresas MYPE-Tributario



Fuente:

https://www.google.com/search?q=distrito+de+chota+cajamarca&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwifIJG72IzhAhVGqIkKHc_1DuYQ_AUIDygC&biw=1366&bih=657#imgc=0ar0PSe4Y1lgdM:

Figura 3. Ubicación geográfica de Chota-Cajamarca-Perú



Fuente:

<https://www.google.com/maps/place/Chota/@-6.5589541,-78.6562356,879m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x91b39e246381e4ef:0x1b3cffdd69fe3d21!8m2!3d-6.558193!4d-78.6483843>

Figura 4. Chota distrito – vista satelital

MYPE-TRIBUTARIO-CHOTA: ACTIVOS/HABIDOS/ UBICABLES						
NRO.	DES C.	RUC - NOMBRES	INICIO ACTIVIDADES	EMISIÓN ELECTRÓNICA	DESDE	OBSERVACIONES
1	X	10403591063 - RAMIREZ DELGADO WILFREDO	2016	NT	-	NO HAY DIRECCIÓN NI REFERENCIA
2	X	10438108250 - VASQUEZ NUÑEZ OSCAR GILMER	2011	NT	-	NO HAY DIRECCIÓN NI REFERENCIA
3	X	10441342701 - DUCEF MEJIA RONALD	2018	NT	-	NO HAY DIRECCIÓN NI REFERENCIA
4		20113973448 - BURGA EXPRESS SRL	1992	FACTURA PORT.	Mar-19	
5		20480150857 - TORRES ASOCIADOS SRL	2007	FACTURA PORT.	Mar-19	
6		20529355557 - EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO N	2011	NT	-	
7		20529396822 - BRISA CHOTANA S.R.L	2011	NT	-	
8		20529487119 - LLANGODEN EXPRESS E.I.R.L.	2012	NT	-	
9		20529490926 - EMPRESA DE TRANSPORTES YOSSER EXP	2012	NT	-	
10		20529522801 - TOURS SAN ANTONIO DE PADUA SAC	2015	NT	-	
11	X	20529626259 - EMPRESA DE TRANSPORTES DE COMBIS	2012	NT	-	SUSPENSIÓN TEMPORAL
12		20570720831 - TRANSPORTES MI PUCARA S.R.L.	2014	NT	-	
13		20570772636 - EMPRESA DE TRANSPORTES AKUNTA E II	2014	NT	-	
14		20570802055 - TRANSPORTES TURISMO Y SERVICIOS M	2014	NT	-	
2		0570811984 - JO & TA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	2014	NT	-	
16		20570866614 - "EMPRESA DE TRANSPORTES MADIHA" S	2014	NT	-	
17		20572142524 - EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORT	2014	NT	-	
18		20600107829 - MULTISERVICIOS - TRANSPORTES PEREY	2015	NT	-	
19	X	20600159314 - TRANS PREMIER ALFA S.A.C.	2015	NT	-	CAMBIO DOMICILIO FISCAL - BCA.
20		20600317076 - REAL MOVIL TOURS S.A.C.	2015	NT	-	
21		20600391691 - EMPRESA DE TRANSPORTES PANAMO E.	2015	NT	-	
22	X	20600574851 - EMPRESA DE TRANSPORTES TAXI TOURS	2015	NT	-	SÓLO SERVICIO DE TAXI
23		20600752856 - EMPRESA DE TRANSPORTES LOS AMIGO	2015	NT	-	
24		20600916239 - TOURS SOL CHOTANO S.A.C.	2016	NT	-	
25	X	20600998294 - TURISMO LOS ANDES DE CHA	2016	NT	-	BAJA PROVISIONAL DE OFICIO
26	X	20601186099 - UNIDOS TURISMO SIERRA S.A	2018	NT	-	CAMBIO DOMICILIO FISCAL - CHICLAYO
27	X	20601472415 - TECNET V & T S.R.L.	2016	NT	-	SUSPENSIÓN TEMPORAL
28	X	20601488141 - EMPRESA DE TRANSPORTES T	2016	NT	-	SUSPENSIÓN TEMPORAL
29	X	20601555094 - TURISMO NUESTRA PATRONA	2016	NT	-	SUSPENSIÓN TEMPORAL
30		20601625157 - EMPRESA DE TRANSPORTES I	2016	NT	-	
31		20601672180 - TRANSPORTES Y SERVICIOS	2017	NT	-	
32		20601809673 - TITAN EXPRESS E.I.R.L.	2017	NT	-	
33		20601811651 - EMPRESA DE TRANSPORTES C	2017	NT	-	
34		20601996937 - EMPRESA DE TRANSPORTES I	2017	NT	-	
35		20602005951 - EXPRESS UNIVERSITARIA LA	2017	NT	-	
36		20602056504 - WILY & ANDERSON EMPRESA	2017	NT	-	
37		20603092580 - EMPRESA TOURS VALLE CAMI	2018	NT	-	
38		20603244649 - EMPRESA DE TRANSPORTES I	2018	NT	-	

Fuente: Elaboración en base a información de SUNAT.

Figura 5. Lista de empresas MYPE-Tributario depuradas

Validación del instrumento de recolección de datos

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: AGUILAR SÁNCHEZ JOAN DE DIOS
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNACH
- 1.3. TÍTULO DEL PROYECTO: "Gestión Administrativa y Competitividad Empresarial de las MYPE en el Sector Transporte de Pasajeros en el Distrito de Chota"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																/				
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																		/		
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		/		
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																			/	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																	/			
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar el Aprendizaje Autorregulado y Pensamiento Resolutivo																		/		
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																			/	
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																	/			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		/		
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																		/		
TOTAL																		320	340	150	

III. DICTAMEN:

EL INSTRUMENTO ES ACEPTABLE PARA SU APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

LUGAR Y FECHA: Chota, setiembre de 2019

84%


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 27416080
 TELÉFONO: 931725933

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ADILAR SANCHEZ BUON DE DIOS
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNACH.
- 1.3. TÍTULO DEL PROYECTO: "Gestión administrativa y competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2019".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															/						
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																	/				
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	/				
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																		/			
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos															/						
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar el Aprendizaje Autorregulado y Pensamiento Resolutivo																		/			
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																		/			
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e Items.																/					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		/			
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																		/			
TOTAL																	150	80	125	180		

III. DICTAMEN:

EL INSTRUMENTO ES ACEPTABLE PARA SU APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

LUGAR Y FECHA: Chota, setiembre de 2019

83.5 %


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 29416080
 TELÉFONO: 931725933

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Zavalita Quimbos David.
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNACH.
- 1.3. TÍTULO DEL PROYECTO: "Gestión Administrativa y Competitividad Empresarial de las MYPE en el Sector Transporte de Pasajeros en el Distrito de Chota".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																X					
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																X					
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																X					
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																X					
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																X					
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar el Aprendizaje Autorregulado y Pensamiento Resolutivo																X					
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																X					
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																	X				
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																X					
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																	X				
TOTAL																	80/100/30					

III. DICTAMEN:

Instrumento aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

LUGAR Y FECHA: Chota, setiembre de 2019

80%

 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 73110171
 TELÉFONO: 976.096279

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Zavaleta Quiñones David*
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : *UNACH*
- 1.3. TÍTULO DEL PROYECTO: "Gestión administrativa y competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2019".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															X						
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																	X				
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	X				
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																	X				
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																	X				
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar el Aprendizaje Autorregulado y Pensamiento Resolutivo																	X				
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																	X				
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e items.																X					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X				
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																		X			
TOTAL																						150 560 85

III. DICTAMEN:

Instrumento aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

LUGAR Y FECHA: Chota, setiembre de 2019

79.59%

[Firma]

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 18110171
TELÉFONO: 976096879

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Tijada Casaca Jorge Alejandro
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNACH
- 1.3. TÍTULO DEL PROYECTO: "Gestión Administrativa y Competitividad Empresarial de las MYPE en el Sector Transporte de Pasajeros en el Distrito de Chota"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															X						
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																	X				
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															X						
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																		X			
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																	X				
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar el Aprendizaje Autorregulado y Pensamiento Resolutivo																		X			
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																		X			
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																		X			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																		X			
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																			X		
TOTAL																						

III. DICTAMEN: El instrumento es aceptable y se puede aplicar.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

LUGAR Y FECHA: Chota, setiembre de 2019

80.5%


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 2.67.24.876
 TELÉFONO: 920.66.5034

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Tejada Cueva Jorge Alejandro*
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : *UNASCH*
- 1.3. TÍTULO DEL PROYECTO: "Gestión administrativa y competitividad empresarial de las MYPE en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2019".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															X						
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																	X				
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología														X							
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																		X			
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos															X						
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar el Aprendizaje Autorregulado y Pensamiento Resolutivo															X						
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																	X				
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e items.															X						
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X				
PERTINENCIA	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																X					
TOTAL																75	400	855	90			

III. DICTAMEN:

El instrumento es aceptable y se puede aplicar.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

82%

LUGAR Y FECHA: Chota, setiembre de 2019


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: *26701876*
 TELÉFONO: *930661034*

Confiabilidad del cuestionario

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	24

Al hacer el análisis de los resultados del cuestionario aplicado a la muestra se tiene un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,863 el cual indica que el instrumento es confiable al 86,3%; por lo tanto, es válido para ser aplicado a la muestra de estudio.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	30

Al hacer el análisis de los resultados del cuestionario aplicado a la muestra se tiene un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,849 que indica que el instrumento es confiable al 84,9%; los datos estadísticos determinan que el cuestionario es adecuado para ser aplicado a los integrantes de la muestra.