



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

Factores administrativos que influyen en el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas en el mercado de la ciudad de Abancay, 2015.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

Bach.: Madeli Gloria Camero Peña

ABANCAY – APURÍMAC – PERÚ

2015

DEDICATORIA

Dedico con mucho cariño a mis padres Gloria Peña y Andrés Camero, quienes supieron cultivar y encender en sus hijos la luz del conocimiento.

A mi hijo y a mis seres más queridos, los que me acompañan siempre, les doy las gracias por su constante apoyo, aliento y su infinita comprensión.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas -Centro forjador de los futuros valores profesionales.

Al Dr. Jaime Núñez Román, Vicerrector de la UAP.

A la C.P.C. Lucila Rivas Mercado, Directora de la facultad ciencias empresariales.

Al Dr. Raúl Ochoa Cruz, como la guía principal en la realización de la presente investigación.

A los administradores de las pequeñas y medianas empresas de Abancay,

A mi familia, compañeros y amigos por su apoyo incondicional.

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado factores administrativos que influyen en el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas en el mercado de la ciudad de Abancay, 2015. Tiene como objetivo principal determinar la correlación existente entre los factores administrativos y el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas en el mercado de la ciudad de Abancay 2015.

La metodología de la investigación fue del tipo básica no experimental cuyo diseño fue el descriptivo correlacional. Para el estudio se consideró una muestra de tipo probabilístico, con una selección aleatoria de 104 unidades, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con preguntas cerradas del tipo politómica.

En relación a los resultados de la investigación, existe una influencia directa entre los factores administrativos y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. La afirmación se demuestra en la tabla Nro. 18, en cuyos resultados se percibe un alto nivel de asociación entre las variables factores administrativos y desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se ha obtenido un coeficiente de 0,816 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva alta, vale decir que a mayor cumplimiento de los factores administrativos, mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas en el mercado de la ciudad de Abancay 2015.

ABSTRACT

The paper titled administrative factors affecting the sustainable development of small and medium enterprises in the market town of Abancay, 2015. Its main objective is to determine the correlation between administrative factors and sustainable development of small and medium enterprises in the market town of Abancay 2015.

The research methodology was not the type whose basic experimental design was descriptive correlational. For the study a probabilistic sample was considered, with a random selection of 104 units, was used as a technique gather data and survey instrument was the questionnaire with closed questions polytomic type.

In relation to the research results, there is a direct influence from administrative factors and sustainable development of SMEs in Abancay -2015. The claim is demonstrated in no. 18 table, the results of which a high level of association between the variables administrative factors and sustainable development of small and medium enterprises in Abancay is perceived. In this regard it has obtained a coefficient of 0.816 which means Pearson scale in high positive correlation, meaning that a greater fulfillment of administrative factors, the higher the sustainable development of small and medium enterprises in the city market Abancay 2015.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Introducción	12

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

		Pg.
1.1	Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2	Formulación del problema.	
	1.2.1. Problema General.....	16
	1.2.1. Problema específico.....	16
1.3	Objetivos de la investigación.	
	1.3.1. Objetivos generales.	17
	1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4	Hipótesis de la investigación	
	1.4.1. Hipótesis general.....	17
	1.4.2. Hipótesis específica.....	17
1.5	1.5. Justificación del estudio.	
	1.5.1. Justificación social.....	17
	1.5.2. Justificación teórica.....	18
	1.5.3. Justificación metodológica.....	18

1.6	1.6. Delimitaciones de la investigación.	
	1.6.1. Delimitación espacial:.....	19
	1.6.2. Delimitación Temporal:.....	19
	1.6.3. Delimitación Social:.....	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la Investigación.....	20
2.2	Bases Teóricas.	
	2.2.1. Problemas en la gestión administrativa.....	26
	A. Acciones Gerenciales modernas para la excelente gestión administrativa empresarial.	27
	2.2.2. Problemas en la capacitación en los trabajadores.....	32
	A. Proceso de capacitación.....	23
	2.2.3. Problemas en el financiamiento.....	34
	A. Las fuentes internas.....	35
	B. Las fuentes externas.....	35
	2.2.4. Problemas de implementación tecnologías.....	32
	A. Las TIC.....	40
	2.2.5. Teorías del desarrollo sostenible PYMES.....	43
2.3.	Definición de términos.....	45

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1	Diseño de la Investigación	
	3.1.1 Tipo de Investigación.....	50
	3.1.2 Diseño de investigación.....	50
	3.1.3 Método.....	50

3.2	Población y Muestra de la Población	
	3.2.1 Población.....	50
	3.2.2 Muestra.....	51
3.3	Variables, Dimensiones e Indicadores.....	52
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	
	3.4.1 Técnicas.....	52
	3.4.2 Instrumentos.....	53
3.5	Procedimientos.	56

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	Resultados.....	58
4.2	Discusión de los Resultados.....	78
	Conclusiones.....	84
	Recomendaciones.....	86
	Referencias Bibliográficas.....	88
	Anexos:	
	Instrumentos	
	Cuestionario	
	Matriz de Consistencia	
	Matriz de operacionalización de variables	

INDICE DE TABLAS

Tabla 01.	Capacitación de los trabajadores.	58
Tabla 02.	Implementación de tecnologías.	59
Tabla 03.	Gestión administrativa.	60
Tabla 04.	Financiamiento.	61
Tabla 05.	Factores Administrativos.	62
Tabla 06.	Tiempo de duración de las empresas.	63
Tabla 07.	Sostenibilidad económica.	64
Tabla 08.	Sostenibilidad social.	65
Tabla 09.	Sostenibilidad ambiental.	66
Tabla 10.	Desarrollo sostenible.	67
Tabla 11.	Factores administrativos y desarrollo sostenible.	68
Tabla 12.	Factores administrativos.	69
Tabla 13.	Desarrollo sostenible.	70
Tabla 14.	Correlaciones.	71
Tabla 15.	Correlaciones.	72
Tabla 16.	Correlaciones.	73
Tabla 17.	Correlaciones.	74
Tabla 18.	Correlaciones.	75

INDICE DE FIGURA

Figura 1.	Capacitación de los trabajadores.	58
Figura 2.	Implementación de tecnologías.	59
Figura 3.	Gestión administrativa.	60
Figura 4.	Financiamiento.	61
Figura 5.	Factores Administrativos.	62
Figura 6.	Tiempo de duración de las empresas.	63
Figura 7.	Sostenibilidad económica.	64
Figura 8.	Sostenibilidad social.	65
Figura 9.	Sostenibilidad ambiental.	66
Figura 10.	Desarrollo sostenible.	67
Figura 11.	Factores administrativos y desarrollo sostenible.	68
Figura 12.	Factores administrativos.	69
Figura 13.	Desarrollo sostenible.	70
Figura 14.	Correlaciones entre capacitación de los trabajadores y desarrollo sostenible.	71
Figura 15.	Correlaciones entre implementación de tecnologías y desarrollo sostenible.	72
Figura 16.	Correlaciones entre gestión administrativa y desarrollo sostenible.	73
Figura 17.	Correlaciones entre gestión administrativa y desarrollo sostenible.	74
Figura 18.	Correlaciones entre gestión administrativa y desarrollo sostenible.	75

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que se plantea tiene como propósito determinar la influencia que tienen los factores administrativos en el desarrollo sostenible de las PYMES en la ciudad de Abancay.

En el primer capítulo se desarrolló temas como la descripción de la realidad problemática de la investigación, en el cual se describe la situación actual de las empresas a nivel internacional, nacional y local. Puntualizando la realidad de las PYMES en Abancay.

En el segundo capítulo se considera aspectos relacionados a los antecedentes de estudio que le dan soporte a esta investigación, principalmente en la discusión de resultados; la información obtenida es la más relevante en relación a las variables de estudio y sus dimensiones. De igual forma se consideran las bases teóricas desde distintos enfoques y puntos de vista que autores llevaron a cabo estudios vinculados a los factores administrativos y repercusión en la sostenibilidad de las empresas.

En el tercer capítulo se considera la metodología de estudio, el diseño, población y muestra y principalmente la presentación de los resultados en términos estadísticos y el cuarto capítulo se precisa la información estadística, describiendo los resultados de las opiniones de los sujetos de estudio, así mismo se muestran resultados sobre el nivel de correlación entre variables y dimensiones. Finalmente para contrastar los objetivos se presentan las conclusiones y a manera de aporte propio las sugerencias en relación a las variables de estudio y sus dimensiones correspondientes

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Perú tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional. En efecto, constituyen más del 98% de todas las empresas existentes en el país, crea empleo alrededor del 75% de la Población Económicamente Activa (PEA) y genera riqueza en más de 45% del Producto Bruto Interno (PBI). En ese sentido, las PYMES se constituyen en la mejor alternativa para hacer frente al desempleo nacional, especialmente en el sector juvenil.

Para el profesor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) Nemesio Espinoza, las pequeñas y microempresas en el Perú, no obstante sus innegables contribuciones al desarrollo nacional, aún afrontan problemas e inclusive, restadas de importancia; por otro lado pese a que las PYMES constituyen el sector empresarial inmensamente mayoritario en el Perú con capacidades demostradas para generar empleo, viene enfrentando uno de los problemas como es la escasa estrategia nacional sostenida que permita promover y desarrollarse de manera sostenida en el país.

Consideramos que dicha situación se configura por la falta de economía (altos costos y mínimos beneficios), eficiencia (inadecuada racionalización de recursos), efectividad (falta de cumplimiento de metas y objetivos), capacitación, implementación de tecnologías adecuadas, mejora continua (no

existen programas de cambios cualitativos y cuantitativos) y la competitividad (como consecuencia de lo antes indicado). Esta situación se configura en la existencia de una deficiente ampliación de las empresas de las empresas únicas, ampliación en cuanto a establecimientos anexos, diversificación de los productos y servicios, etc.

También se ha identificado problemas en el aspecto financiero. Las PYMES no disponen de una adecuada estructura del capital financiero, es decir del pasivo y patrimonio; lo que hace que no disponga de los recursos financieros necesarios para solventar las inversiones que necesitan concretar el desarrollo empresarial. Todo esto se configura como deficiencia en las decisiones sobre inversiones de la gestión financiera de la empresa y por ende inciden en la inadecuada sostenibilidad de las PYMES.

Las PYMES no formulan presupuestos financieros (flujos de caja) que le permitan medir a priori la rentabilidad proyectada que necesitan para entregar a los accionistas como dividendos o poder reinvertirla en las actividades de la empresa. En tanto cualquier resultado que obtengan no puede ser medido, porque no hay un instrumento de contraste; asimismo los resultados obtenidos tampoco se comparan con las empresas del mismo nivel y giro. Por tanto la empresa hace comparaciones con la rentabilidad obtenida en ejercicios anteriores. Todo esto se configura como deficiencia en la decisión de dividendos, lo cual afecta el desarrollo empresarial.

Otro punto importante que afecta el desarrollo de las PYMES, es la falta de consideración de los riesgos, lo cual no se analizan los internos, ni mucho menos los externos o de mercado. En los riesgos internos está la falta de planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos de la

empresa; los cuales tienen que ponderarse para facilitar el desarrollo empresarial. Por otro lado se ha determinado que las PYMES no llevan a cabo el análisis e interpretación de la información financiera y económica contenida en los estados financieros; por tanto no disponen de información de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad; tampoco de la evolución de las inversiones y deudas; ingresos y gastos de un ejercicio a otro. Todo esto se conjuga como deficiencias en la gestión financiera que incide negativamente en el desarrollo sostenible de las PYMES.

Del mismo modo en la región de Apurímac, principalmente en la localidad de Abancay las PYMES muestran dificultad para su sostenimiento en el tiempo; al respecto se perciben varios factores que repercuten en el desarrollo y permanencia de las PYMES. Por ejemplo la carencia de políticas que el gobierno local debería implementar frente a los promotores de financiamiento, el alto costo de capital, las restricciones en su otorgamiento principalmente las referidas a las garantías; la falta de una cultura crediticia, constituye, entre otros, aspectos que repercuten negativamente en las pequeñas y medianas empresas, ya que ellas no pueden hacer frente a sus necesidades financieras para propender su desarrollo.

Otra deficiencia que se observa en las PYMES de Abancay son las casi absoluta ausencia de tecnología; porque actualmente en el contexto de globalización, competitividad y del conocimiento que caracteriza a las sociedades actuales, es imposible el desarrollo de las empresas (de cualquier tipo) y con mayor razón de las PYMES si es que la ciencia, tecnología e

innovación no están activamente presentes en la vida cotidiana de la empresa, lo que conduciría a la desaparición en el tiempo.

Las razones expuestas anteriormente nos conllevan a formular interrogantes que nos induce a investigar para conocer los móviles de esta problemática.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre los factores administrativos y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015?.

1.2.1. Problema específico

- ¿ Qué relación existe entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?.
- ¿Qué relación existe entre la implementación de tecnologías y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?
- ¿ Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?.
- ¿ Qué relación existe entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivos generales

Determinar la correlación que existe entre los factores administrativos que influyen en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la correlación que existe entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.

- Determinar la correlación que existe entre la implementación tecnológica y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015.
- Determinar la correlación que existe entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.
- Determinar la correlación que existe entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

Existen una correlación significativa entre los factores administrativos y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay, 2015.

1.4.2. Hipótesis específica

- Existe una correlación significativa entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay, 2015.
- Existe una correlación significativa entre la implementación tecnológica y el desarrollo sostenible de las PYMESS en Abancay, 2015.
- Existe correlación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay, 2015.
- Existe correlación significa entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay, 2015.

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación social

Las PYMES lograron abrirse camino por sí mismas de los millones de pequeños y medianos empresarios peruanos, sin patrocinio alguno, subsidios o

privilegios de ninguna clase, como sí lo tuvieron y tienen otros sectores empresariales quienes a diferencia de las PYMES están premunidos de enorme capacidad de influencia y negociación política que les posibilita hacerse de beneficios tributarios, preferenciales, lobbies, entre otras ventajas.

Las PYMES que son sostenibles en el mercado y disponen de un adecuado modelo de gestión empresarial; han llevado a cabo la planeación, organización, dirección, coordinación y control de sus actividades y recursos orientándolos al logro de economía, eficiencia, efectividad, mejora continua, competitividad y por tanto desarrollo empresarial exitoso en el mercado del comercio. La base para lograr el desarrollo sostenible de las PYMES en la ciudad de Abancay, parte de conocer los factores administrativos que inciden en ella, por lo tanto permitirá encaminar a las empresas a lograr sus metas, objetivos, misión y visión empresarial lográndose así una adecuada sostenibilidad en el mercado del comercio.

1.5.2. Justificación teórica

En cuanto se refiere a la justificación teórica, la información recabada de los distintos autores vinculados a los temas de los factores administrativos y desarrollo sostenible de las empresas, lo que permitió imbuirse de mejor manera en estos temas para poder actuar en forma pertinente, oportuna y precisa. Como justificación práctica se referio a las herramientas, estrategias, procedimientos que se utilizaron para fortalecer la existencia de las PYMES.

1.5.3. Justificación metodológica

En cuanto se refiere a la justificación metodológica; los objetivos, la hipótesis con los resultados obtenidos en los instrumentos de investigación, lo

cual fue importante para la toma de decisiones en la estructura organizativa de las empresas que pertenecen a la localidad de Abancay.

1.6. Delimitaciones de la investigación

Frente a la problemática planteada, la investigación metodológicamente se ha delimitado a los siguientes aspectos.

1.6.1. Delimitación espacial

Esta investigación se trabajó en la ciudad de Abancay.

1.6.2. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el período de mayo a octubre del 2015.

1.6.3. Delimitación Social

En este aspecto la investigación trabajo a nivel de las pequeña y medianas empresas de la ciudad de Abancay.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

La necesidad de impulsar el desarrollo sostenible es un desafío para empresas privadas e instituciones gubernamentales, que en las últimas décadas han buscado soluciones en este sentido a través de protocolos, convenios y acuerdos, que fueron pactados en varias cumbres internacionales; a continuación destacamos los principales acontecimientos y estudios de tesis de investigación relacionados con el desarrollo sostenible de las empresas.

La investigación tiene su soporte en otras investigaciones que se llevaron a cabo respecto a nuestra variable y dimensiones de estudio; estas investigaciones se realizaron en el ámbito internacional.

Para mencionar a nivel internacional se consideran los siguientes:

Prats, Garcia, Gonzales, Facal, Moradiellos y Prieto (2011), en su libro de investigación "Geografía e historia complementos de formación disciplinar. Mencionan que en el año 1976 es adoptado un amplio compromiso político para promover la inversión entre los países miembros de la organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), conocida como las directrices para las empresas multinacionales. Las directrices describen los estándares voluntarios, las recomendaciones para una conducta empresarial responsable en una amplia gama de cuestiones sociales y ambientales tales como los derechos humanos, la divulgación, el trabajo y el medio ambiente. Las directrices tienen por objeto garantizar que las líneas de las actividades de esas empresas estén en armonía con las políticas gubernamentales, para fortalecer las bases de la

confianza mutua entre empresas y sociedades en realizar operaciones para ayudar a mejorar el clima para la inversión extranjera y ayudar para el desarrollo sostenible elaborados por las empresas multinacionales.

Tello (2005), en su libro de investigación, “La historia cuenta del crecimiento económico al desarrollo humano sostenible”. Menciona que en el 1987, la comisión mundial para el medio ambiente y el desarrollo de la ONU instituye el informe Brundtland con el propósito de encontrar medios prácticos para revertir los problemas ambientales y el desarrollo del mundo. En este informe, elaborado por distintas naciones para la ONU se utilizó por primera vez el término desarrollo sostenible, definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones. Implica un cambio muy importante en cuanto a la idea de sostenibilidad, principalmente ecología, y a un marco que da también énfasis al contexto económico y social del desarrollo. En este mismo año, se establece el protocolo de Montreal que ha tratado el tema relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono con el objeto de tener la producción y consumo de este tipo de elementos.

Canthon, Scialabba y Hattam, (2003), en su libro de investigación “Agricultura orgánica, ambiente y seguridad alimentaria”, nos dice que la sostenibilidad adquiere más notoriedad a partir de los años 90 con la realización de la conferencia de las naciones unidas sobre medio ambiente y desarrollo (CNUMAD), ocurrida en Rio de Janeiro en 1992, que ha tratado de promover y recomendar políticas para un desarrollo sostenible donde se aprobaron cinco acuerdos. Declaración de Rio sobre medio ambiente y desarrollo, Agenda 21, Convenio sobre la diversidad biológica, Convención Marco sobre el Cambio Climático y la Declaración de principios sobre bosques.

Entre los acuerdos podemos destacar la Agenda 21, que es un programa de acción sobre la bases de un documento de 40 capítulos y representa el más ambicioso y global intento de promover a escala mundial un nuevo modelo de desarrollo, combinado los métodos de protección del medio ambiente, la justicia social y la eficiencia económica.

Candia (2005), en su libro de investigación “Metas del milenio y tugurios: una metodología utilizando datos censales”, señala que en 1997 el protocolo de Kyoto busca promover el desarrollo sostenible a través del cumplimiento de los compromisos de limitación y reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) en la atmosfera. También señala que en 1999 se firma el pacto mundial de las Naciones Unidas que está compuesta por 10 principios de ciudadanía corporativa que se fundamentan en convenciones y tratados acordados internacionalmente sobre derechos humanos, relaciones laborales, protección ambiental y lucha contra la corrupción.

Cameiro (2004), en su libro de investigación “La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos”. Menciona que en el año 2000 la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas trata el tema del desarrollo sostenible y considera el respeto a la naturaleza y la responsabilidad, como valores esenciales para las relaciones internacionales en el siglo XXI. Otro importante acontecimiento ocurre con la creación del libro verde en el 2001 por la comisión de las comunidades europeas (CCE), en que se esfuerza la importancia del tema de la sostenibilidad con el objetivo de fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Seguidamente en el año 2002 tiene lugar la cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible promovida por las

Naciones Unidas. En este evento se trata al multilateralismo como una estrategia clave en el cumplimiento y la aplicación de los principios del desarrollo sostenible.

A continuación se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: desarrollo sostenible y factores administrativos.

Según el autor Hernández (2011), en su tesis “factores administrativos que inciden en la supervivencia y desarrollo de pequeñas y medianas empresas industriales, departamento de Zapata-Guatemala”, arriba a las siguientes conclusiones :que todas y cada una de las PYMES analizadas, son organizaciones únicas e irrepetibles, que se comportan como organismos vivos en constante desequilibrio, por lo que se hace necesario que las prácticas administrativas tiendan a tener ciertas variaciones y se conviertan en aplicaciones exclusivas; sin embargo se encuentran sujetas a un mismo ambiente externo. El autor Barcellos (2010), en su tesis “ modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial, arriba a las siguientes conclusiones poniendo en manifiesto la importancia del desarrollo sostenible en las empresas en el siglo XXI a partir de la gestión eficaz de los grupos de interés. Al mismo tiempo, la investigación indica la necesidad de encontrar a partir del conocimiento científico herramientas de gestión para enfrentar a esta nueva realidad.

Estudios realizados en el ámbito nacional.

Calle y Abraham (2005) en su tesis “La gestión financiera y el desarrollo de las PYMES en la actividad industrial textil de Lima Metropolitana-Periodo 2002-2003”, arriba a las siguientes conclusiones que el excelente manejo de la gestión financiera influye en el desarrollo de las PYMES. y por último el autor Castillo (2005) en su tesis “Perú: Decisiones financieras efectivas para el desarrollo empresarial, en el marco de la economía social de mercado”, arriba a las

siguientes conclusiones, que las decisiones financieras en la medida que sean efectivas, contribuyen al mejoramiento continuo, productividad, competitividad y desarrollo de las empresas del sector comercio, industria y servicios, todo esto en el marco de la economía social de mercado o de libre competencia.

A nivel local no se han encontrado investigaciones similares a las variables de esta investigación.

2.2. Bases teóricas

En una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, las cifras de fracaso de las PYMES son abrumadores en cualquier país que se analicen los porcentajes de fracaso de las PYMES. Como es lógico, las mismas varían según el país, pero se mantienen en altos niveles negativos muy similares. Así, por ejemplo, en España, para García Ordóñez, de la Universidad de Cadiz, “el 80% de las empresas quiebran en los primeros cinco años”. Estas cifras son confirmadas por “Emprendedor XXI”, de La Caixa, que advierte que “las estadísticas nos hablan de una elevada mortalidad en las empresas de nueva creación: según datos del 2003, más del 70% de los negocios no llegan a los cuatro años de vida”. De acuerdo con la CEPAL “en los países subdesarrollados entre un 50 y un 75% dejan de existir durante los primeros tres años”.

Para Francisco Yañez (México) al cumplir 10 años, “solamente el 10% de las empresas maduran, tienen éxito y crecen”. De acuerdo con Cetro-Crece, también de México, “el 75% de las nuevas empresas mexicanas debe cerrar sus operaciones apenas después de dos años en el mercado. Para degerencia.com: “la experiencia demuestra que el 50% de las empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años” (Soriano, 2005, p.1).

En los Estados Unidos de América, según Samuelson y Nordhaus, “el promedio de vida de las empresas es de seis años y más de un 30% no llega al tercer año”. La Asociación Argentina para el desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa afirma taxativamente que: “Sólo el 7% de los emprendimientos llega al 2º año de vida y sólo el 3% de los emprendimientos llega al 5º año de vida”. Finalmente, para no abrumar con más cifras, en Chile, según informa Rodrigo Castro F., un estudio en el que se le dio seguimiento a 67.310 empresas creadas en 1996, indicó que el 25% de ellas desapareció en el primer año, un 17% en el segundo año, el 13% en el tercer año y un 11% en el cuarto año.

Esta problemática relatada líneas arriba no es inherente en las PYMES de nuestra región de Apurímac en la ciudad de Abancay, porque existe muchos factores que conllevan al fracaso o la inadecuada sostenibilidad en el mercado del comercio.

Como vemos, los índices de mortandad de las PYMES son muy altos en cualquier economía o país que analicemos,. La pregunta importante es: ¿por qué se produce esta tan voluminosa desaparición de nuevos emprendimientos? Las respuestas a esta pregunta se dividen en dos grandes grupos enfrentados. Las que dan los dueños de las PYMES y las que ofrecen los analistas empresariales.

Para los dueños de las PYMES, las razones del alto índice fracaso o la inadecuada sostenibilidad es necesario atribuir las a fuerzas externas, a las empresas, que actúan en el entorno económico-político-social. Nos referimos, entre otras, a escaso apoyo oficial, deficientes programas de ayuda a las PYMES, casi inexistentes, fuentes de financiación, excesivos controles gubernamentales, altas tasas impositivas, alto costo de las fuentes de financiaciones disponibles y similares. Sin dejar de admitir la existencia de todos estos problemas y

obstáculos, queda siempre la pregunta: ¿por qué, a pesar de tener que enfrentar la misma problemática algunas PYMES sobreviven, progresan y crecen, incluso hasta llegar a convertirse, con el paso de los años, en grandes empresas? No creemos que sea sólo cuestión de suerte (Soriano, 2005, p.3).

Según los analistas empresariales, aun tomando en consideración el entorno negativo en que operan las PYMES, se orienta más a encontrar las causas de fracaso o la inadecuada sostenibilidad en las propias PYMES y, en particular, en la capacidad de gestión de sus responsables.

Soriano, (2005), en el artículo referido a las empresas, considera 4 áreas grandes de factores administrativos:

- Problemas en la gestión administrativa.
- Problemas en la capacitación del personal.
- Problemas en el financiamiento.
- Problemas en la implementación de tecnologías.

2.1.1. Problemas en la gestión administrativa

Los problemas en la gestión administrativa se enmarcan en la incapacidad para rodearse de personal competente, falta de experiencia, excesivas inversiones en activos fijos, deficiencias en las políticas de personal, ausencia de políticas de mejora continua, falta de capacitación del responsable máximo de la empresa, deficientes sistemas para la toma de decisiones y la solución de problemas, gestión poco profesional, resistencia al cambio, renuencia a consultar a externos a la empresa, sacar del negocio mucho dinero para gastos personales, mala selección de socios, no conocerse a sí mismo, dejarse absorber por la parte agradable del negocio, tener actitudes negativas frente a los colaboradores, nepotismo, mala gestión de los riesgos, incumplimiento de

obligaciones impositivas y laborales, falta de liderazgo del emprendedor, poca claridad en la definición de los objetivos, desaliento ante los primeros obstáculos importantes, pobre cultura empresarial, falta de experiencia en la parte administrativa del negocio.

“En el fondo, todos los factores de fracaso antes señalados conducen a una única gran conclusión: la necesidad de que los empresarios de PYMES se capaciten en los aspectos clave de la gestión de sus empresas”. (Reyes y Ponce, 2002.p.33). Y es que, como también se ha dicho, sólo el trabajo inteligente conduce a resultados positivos. Un dato que confirma esta afirmación es que, según informa el Departamento de Comercio de los Estados Unidos de América, al cabo de los 10 años apenas sobrevive el 27% de las empresas no franquiciadas, mientras que sí lo hace el 90% de las que operan bajo el sistema de franquicias. Sin lugar a dudas, los conocimientos, sistemas de gestión, enfoques de marketing, modelos operativos, y demás, que aportan las cadenas de franquicias determinan la gran diferencia entre uno y otro porcentaje.

Tal y como también afirma la Asociación Argentina que citamos antes: “En el 97% de los casos, el fracaso se debe a una mala gestión. El éxito de una micro, pequeña o mediana empresa está fuertemente condicionado por los conocimientos de su dueño” (Soriano, 2005, p.6).

A. Acciones Gerenciales modernas para la excelente gestión administrativa empresarial.

En el pasado, la responsabilidad del empleado fue definida en términos de tareas específicas. Los ingenieros industriales medían cada movimiento y el trabajo del gerente era hacer que el empleado cumpliera con la tarea. En el medio

actual de trabajo, la definición “correcta” de la tarea cambia muy a menudo. Las definiciones altamente especificadas se vuelven rígidas y obstaculizan el mejoramiento. Para optimizar la calidad, en el sector educativo, por ejemplo, los docentes, en todos los niveles deben entender quiénes son los clientes y cuáles son sus requerimientos. Docentes y directivos deben involucrarse en todos los esfuerzos para el mejoramiento de los procesos dirigidos a satisfacer las necesidades de los estudiantes y comunidad en general. Una organización de calidad es una organización centrada en el usuario en la cual se define el trabajo en términos de responsabilidad por todos los procesos que sirven las necesidades de los beneficiarios del servicio (Alvarado, 1995, p. 54).

De lo dicho anteriormente se pueden precisar las acciones siguientes:

A. 1. De la decisión impuesta a la decisión por consenso: Las decisiones impuestas han sido el modelo que ha prevalecido a lo largo de la historia. La imposición es adecuada, inclusive necesaria, en tiempos de crisis, ella produce la conformidad y la uniformidad requerida que llevan al éxito en situaciones de conflicto o de combate. Pero las cosas han cambiado. En vez de una toma de decisiones centralizada, necesitamos compromiso, participación y sentido de pertinencia, lo cual garantiza libertad para la creatividad, la innovación y aceptación de la responsabilidad. El gerente de cualquier institución tiene que consultar con los actores y grupos de interés. El grado de integración del sistema, la interdependencia entre las organizaciones y las personas, ameritan un proceso de toma de decisiones participativo.

A.2.Del trabajo individual al trabajo grupal: En el pasado, las tareas se asignaban a los individuos y éstos eran responsables o castigados. Esto funcionó bien, porque las tareas eran sencillas e independientes. Hoy las tareas son cada vez más complejas e interdependientes y requieren trabajo en equipo para su consecución exitosa. El trabajo en equipo es la clave de la motivación. Desde nuestra niñez hemos aprendido a jugar en equipo, a perseguir metas comunes, a mantener récord, a resolver problemas, y a disfrutar la emoción de la victoria y la agonía del fracaso; emociones y sentimientos que debemos favorecer promoviendo el trabajo en equipo, única vía para integrar esfuerzos, aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades.

A.3.De expertos trabajadores a expertos todos: Hasta ayer se ha mantenido como reliquia la distinción de clases entre trabajadores y gerentes, asalariados y por hora, pensadores y hacedores. Hoy la mayoría de los empleados actuales son trabajadores con “conocimientos”, independientemente del color de su cuello. Aceptar y promover a todos los empleados como expertos en su proceso, es crítico para el pensamiento de una organización de calidad.

A.4.Del castigo al refuerzo positivo: Desde tiempos remotos, el castigo se adecuaba a la naturaleza del trabajo , de los trabajadores y prevalecía la política del garrote. En la organización moderna, todo ha cambiado. No se permite ningún castigo , todos buscan y,esperan el reconocimiento y la recompensa. Es nuestra responsabilidad diseñar el sistema para que el buen desempeño se vea acompañado con el refuerzo positivo oportuno.

A.5.De una vía correcta al mejoramiento continuo: Los productos y servicios, los requerimientos y los procesos de trabajos cambiaban lentamente en el pasado. Hoy, cambian de la noche a la mañana. Cuando se descubre la “vía correcta”, se requiere una nueva vía. Tenemos que adoptar el “espíritu de carrera”. Igual como se da el mejoramiento continuo de los carros de carrera en la pista, tenemos que buscar constantemente una mejor vía. El mejoramiento continuo solamente es posible cuando todos los niveles y cada función, participan y aceptan la responsabilidad de mejorar el servicio de los usuarios.

A.6.Del mantenimiento de números al mantenimiento de desempeño: En el pasado los números eran registrados por un grupo para hacerle el seguimiento a otro. Los gerentes hacían el seguimiento de los empleados. La premisa era que la gente no era confiable y había que controlarla. La organización de la calidad asume que las personas son productivas si son motivadas adecuadamente. Parte de este sistema son los números, que permiten que las personas mantengan su propio desempeño, establezcan sus propios objetivos, estudien los procesos y experimenten la sensación del triunfo.

A.7.De la estructura vertical y rígida a la estructura horizontal y flexible: Las burocracias tienen muchas capas y se vuelven rígidas. Estas crean feudos dentro de los departamentos en competencia. Las paredes crecen aislando a la gente y frenando el proceso de trabajo. El mejoramiento se hace cada vez más difícil. La organización de calidad está en movimiento con expertos que trabajan asumiendo la responsabilidad de todo el proceso que sirve a las necesidades del que recibe el servicio, se trabaja en equipos autogerenciados, lo cual requiere una estructura horizontal o circular flexible.

A.8.De los valores no expresados a los valores compartidos: En el pasado, los líderes no tenían que rendir cuenta a sus subordinados; tampoco necesitaban revelar sus principios. Solamente respondían ante sus superiores. Hoy, las organizaciones de calidad tienen valores claramente expresados que definen la conducta deseada, la ética y las metas. Cuando los valores están claramente expresados y compartidos sirven como una fuerza unificadora que dirige la energía creadora del hombre hacia el esfuerzo productivo.

A.9.Del consumo de la riqueza a la creación de la riqueza: La organización de calidad cumple el rol fundamental de una organización empresarial en una sociedad libre, creando excelentes productos y servicios. Esto genera satisfacción y contribuye a la riqueza colectiva de la sociedad. El éxito está basado en la integración de las empresas con el entorno, y su manera de convertirse en un todo. Se debe trabajar y crear pensando siempre en el cliente y cómo satisfacerlo, en qué a este, se le seguirá teniendo como cliente siempre y cuando nuestros actos digan más que nuestras palabras y se les mantenga contentos, no hay mejor arma competitiva que poner antes el servicio al cliente que las ventas, pues el servicio que tú rindas será tu carta de presentación a todos los clientes potenciales que puedan venir de boca de tus clientes actuales.

El cliente es tan importante que siempre debe ser la prioridad y nunca debe perderse la cabeza por la competencia, al final terminamos debilitándonos por la angustia de ser mejor que ellos y generaremos una gran fortaleza para ellos al dejarlos a la expectativa de nuestro ataque.

El papel de la gerencia es muy importante a la hora de buscar el éxito empresarial, por eso debe siempre tenerse en cuenta las facultades que definen a un líder y a un gerente para buscar a la persona más indicada, que pueda cumplir con ambas especificaciones, “un gerente con liderazgo se encargará de vigilar a profundidad la satisfacción del cliente y de llevar a cabo el proceso administrativo de manera eficaz, sin dejar a un lado la integración de la empresa y la unificación con el entorno para un funcionamiento ideal dentro de la organización”(Herrero, 2012, p.45).

2.2.2. Problemas en la capacitación en los trabajadores

Uno de los grandes temores y retos al mismo tiempo de la gerencia es la existencia de la deficiente capacitación a los trabajadores. Las organizaciones tienen que ver con el impacto efectivo que tiene la inversión que se realiza en los procesos de desarrollo de competencias a sus ejecutivos y demás trabajadores de posiciones claves en la organización.

La capacitación lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, como en este caso un sistema que será automatizado viene a agilizar los procesos, llevar a la empresa que lo adopte a generar un valor agregado y contribuir a la mejora continua por medio de la implantación de sistemas y capacitación a los usuarios.

Para que las empresas puedan aspirar a tener una alta competitividad y un desempeño eficiente que las introduzca a la excelencia, deben atenderse las necesidades de desarrollo del elemento más importante: el personal.

“La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados” (Garry, 1995, p.55).

A. Proceso de capacitación

“Un factor de gran importancia es que la empresa no debe considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con un requisito”. (Siliceo, 2006, p.45). La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa (Blake, 1997, p. 33).

Este proceso se compone de 5 pasos que a continuación mencionare

- ❖ Analizar las necesidades. Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño.
- ❖ Diseñar la forma de enseñanza: Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades. Etc.
- ❖ Validación: Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos, pero que sean representativos.
- ❖ Aplicación: Aquí se aplica el programa de capacitación.
- ❖ Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa.

2.2.3. Problemas en el financiamiento

“Las empresas necesitan mantener un mínimo de efectivo para financiar sus actividades operacionales diarias, la situación financiera de largo plazo puede depender de los recursos que se consigan en el corto plazo es por ello que los administradores financieros deben tomar las medidas necesarias para obtener estos recursos, así ellos deben conocer cuáles son las entidades que en algún momento los pueden ayudar a salir de un posible inconveniente de liquidez”. (Van Horne , Pando y Martínez,1988,p.67).

Los recursos de la empresa son base fundamental para su funcionamiento, la obtención de efectivo en el corto plazo puede de alguna manera garantizar la vigencia de la empresa en el mercado, es por ello que surgen preguntas como ¿En dónde se puede conseguir efectivo rápidamente?, ¿A cuánto asciende el costo del crédito?, ¿Cuáles son las entidades de crédito financiero?, ¿Qué se debe hacer para obtener un mayor beneficio? Y muchas otras que con el contenido de este escrito se pretenden aclarar con la presentación general de las principales alternativas de financiación existentes en el mercado financiero. Se pretende analizar y proveer la información necesaria, para tener una visión amplia de las fuentes de financiación en América latina y una detallada recopilación de los principales intermediarios financieros y las formas de colocación, del efectivo en el cual se fundamenta la línea de crédito que enmarcan las operaciones de financiamiento.

“El financiamiento es una alternativa de decisión en que las empresas recurren en ocasiones para aplicarlos en inversiones como una estrategia financiera, por tal motivo la alternativa de financiamiento debe ser analizada desde su origen”. (Perdomo y Abraham, 2002, p.28).

Existen dos fuentes de financiamiento.

A. Las fuentes internas: Las internas son aquellas que se generan dentro de la empresa como resultado de sus operaciones entre estas están las utilidades reinvertidas, aportaciones de los socios, venta de activos, depreciaciones y amortizaciones etc. Y las externas son aquellas que son otorgadas por terceras personas como los proveedores, anticipo a clientes, bancos, acreedores diversos etc. (Brealey y Myers, 1993,p. 72).

B.Las fuentes externas

B.1. Financiamientos a corto plazo: “Los Financiamientos a Corto Plazo, están conformados por: Créditos Comerciales, Créditos Bancarios, Pagarés Líneas de Crédito, Papeles Comerciales, Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar, Financiamiento por medio de los Inventarios”. (Salloum y Vigier, 1997,p.85).

➤ Crédito Comercial: Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa; del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos. Ventajas del crédito comercial: Es un medio más equilibrado y menos costoso de obtener recursos. Da oportunidad a las empresas para agilizar sus operaciones comerciales.

➤ Crédito Bancario: Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos, con los cuales establecen relaciones funcionales. Su importancia radica en que hoy en día, es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas para obtener un financiamiento.

➤ **Pagaré:** Es un instrumento negociable, es una incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré; en donde se compromete pagar a su presentación, en una fecha fija o tiempo futuro determinado cierta cantidad de dinero junto con los intereses a una tasa especificada a la orden y al portador. Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente.

➤ **Línea de Crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano. La línea de crédito es importante, porque el banco está de acuerdo en prestarle a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro un período determinado, en el momento que lo solicite.

➤ **Papeles Comerciales:** Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.

➤ **Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar:** Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella. Las ventajas de este método aporta varios beneficios, entre ellos están: Es menos costoso para la empresa. Disminuye el riesgo de incumplimiento, si la empresa decide vender las cuentas sin responsabilidad.

➤ **Financiamiento por medio de los Inventarios:** Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un

préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.

B.2. Los Financiamientos a Largo Plazo.

Los Financiamientos a Largo Plazo, están conformados por: Hipoteca acciones, bonos, arrendamiento Financiero, apoyos que otorga la secretaría de economía, microcréditos Crédito.

➤ Hipoteca: Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo. Una hipoteca no es una obligación a pagar por que el deudor es el que otorga la hipoteca y el acreedor es el que la recibe, en caso de que el prestamista o acreedor no cancele dicha hipoteca, ésta le será arrebatada y pasará a manos del prestatario o deudor.

➤ Acciones: Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece. Las acciones son importantes, ya que miden el nivel de participación y lo que le corresponde a un accionista por parte de la organización a la que representa, bien sea por concepto de dividendos, derechos de los accionistas, derechos preferenciales, etc.

➤ Bonos: Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa y en fechas determinadas.

➤ Arrendamiento Financiero: Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta

específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.

➤ Microcréditos: El objetivo de las micro finanzas es potenciar la capacidad de los clientes de iniciar un pequeño negocio, o instrumentar el autoempleo. Elementos que participan en los microcréditos y su funcionamiento.

➤ Microfinanzas: Significa otorgar a las familias más pobres, pequeños préstamos (microcrédito) para apoyarlos económicamente en actividades productivas (negocios-autoempleo). Micro financieras: Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a los más pobres. Ofrecen servicios financieros sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales, y créditos que van de acuerdo a sus necesidades y a su situación económica.

➤ Crédito PYMES: Es otra opción de financiamiento por el cual se puede obtener capital de trabajo o adquirir activo fijo para su empresa. Los Beneficios que otorga este alternativa están: Es una forma sencilla de obtener recursos para la empresa. Se puede utilizar también para obtener capital de trabajo o adquirir activo fijo Otorga condiciones preferenciales en requisitos, tasa y garantías .No se necesita garantía hipotecaria, sólo basta la aceptación y la firma de un obligado solidario como fuente alternativa de pago, y que preferentemente será el principal socio accionista de la empresa o negocio solicitante.

“Así que es importante conocer toda la gama de alternativas de financiamiento para tomar la mejor decisión. Lo ideal es alcanzar aun de ser financiados utilidades; caso contrario no permitamos colocar nuestra empresa en manos de

terceros si existe la alternativa de análisis y planeación de que fuente de financiamiento es la mejor opción para elegir” (Gitman y Lawrence, 1978,p. 178).

2.2.4. Problemas de implementación tecnologías adecuadas

En las últimas décadas las empresas han cambiado mucho en cuanto al uso de tecnologías de información o mejor dicho de las telecomunicaciones (que son una técnica que nos permite transmitir o llegar un mensaje desde un lugar a otro).

Al decir nuevas tecnologías se hace referencia a los nuevos avances en informática, video y telecomunicaciones y como bien lo dice el tema central de este artículo se enfocará a las empresas.

“Una empresa con un buen uso de las tecnologías de información y comunicación puede llegar hacer una empresa exitosa, pero si cuenta con ellas y no las utiliza en forma adecuada a pesar de tener un buen producto puede tender al fracaso en un cierto periodo de tiempo” (Ruiz, Callejo, Gonzales y Fernández, 2011, p. 31).

De acuerdo con una reciente encuesta realizada por la revista Technology Review del MIT sobre el uso de las nuevas tecnologías en las empresas nos dice que por una vez los Estados Unidos no es el país con el primer lugar en su uso, sino Suecia, Irlanda y el Reino Unido de acuerdo con dicha encuesta es en estos países donde mejor se aprovecha los avances de las tecnologías de la información, para un mejor rendimiento dentro de las empresas.

Otra encuesta llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) nos dice que las empresas ubicadas en Madrid, Cataluña, País Vasco y Navarra son las que más utilizan las nuevas tecnologías para comunicarse.

Este informe nos indica que casi el 99% de las empresas madrileñas cuentan con un ordenador para su funcionamiento diario, el 81% usan una red de área local, el 27% tienen LAN sin hilos, el 96.5% Internet, el 32.7% han instalado una Intranet, poco más del 17% cuentan con Extranet, el 95% usa el correo electrónico y hasta el 60% tiene una página web propia.

La revolución de la información ha dado un giro de 180 grados en cada uno de los establecimientos ya que permite hacer un mejor uso de las tecnologías de vanguardia.

A. Las TIC.

Hoy en día, los progresos en las denominadas tecnologías de la información, que abarcan los equipos y aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. De hecho, se dice que estamos en un nuevo tipo de sociedad llamada Sociedad de la información o Sociedad de Conocimiento, que viene a reemplazar a los dos modelos socioeconómicos precedentes, la sociedad agraria y la sociedad industrial.

Sin embargo, se debe tener presente que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son sólo un instrumento (eso sí, muy potente y flexible) para la gestión de las empresas.

“Las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las PYMES, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares” (Suárez, 2014, p.2). En el mundo empresarial las tecnologías de información son un medio de comunicación tanto como las telecomunicaciones que ahora en la actualidad a las empresas les

permite reducir costos esto permite mantener una mejor relación con proveedores, inversionistas, accionistas etc.

“La teoría de la comunicación define: Como la forma de transmisión de información, la puesta en contacto entre partes, es decir, el proceso por el cual se transmite un mensaje por un canal, entre un emisor y un receptor, dentro de un contexto y mediante un código conocido por ambos” (Suárez, 2014, p.4). Y cuando se repite este proceso es considerado como una retroalimentación ya que si esta llega a ser buena la compañía tendrá un mejor nivel de competitividad.

“Las TIC están presentes en gran parte de las actividades humanas: en el ocio, en la educación, en la comunicación, en la forma de relacionarnos con los demás y en el mundo de los negocios”.(Castells y Pasola ,2004, p. 12). La tecnología está presentada de una manera cotidiana para la sociedad, estamos en un mundo globalizado en que las nuevas máquinas son necesarias e indispensables para la vida del hombre.

Las TIC están revolucionando, particularmente la forma de hacer negocios. “Por ello, los expertos concuerdan que, si las pequeñas, medianas, y grandes compañías no adoptan este tipo de iniciativas, no podrán perdurar en el tiempo” (Emprendedores UNL, 2014, p. 15). Aquí se puede observar que simplemente si las PYMES no dejan de ser artesanales se verán en el tiempo completamente eliminadas del mercado; se involucran las empresas en este aspecto, porque es la manera de hacer negocios a través del internet y tecnología, siempre manteniendo una eficaz actualización de sistemas, ordenadores, páginas web, el marketing electrónico y/o comercio electrónico donde se puede mantener sobre un canal viable para saber cuál es la necesidad de nuestros compradores, así

como la comunicación directa de nuestros proveedores, tomando en cuenta para la reducción de costes dentro de la empresa.

Es importante destacar que las TIC por sí solas no brindan ningún beneficio. “Para alcanzar lo que se busca con su aplicación se deben realizar, entre otros, los siguientes pasos para lograr una implementación exitosa. En primer lugar comunicar claramente el objetivo que persigue la organización con la implementación de tecnología que se va realizar y, en segundo lugar, brindar adecuada capacitación al personal que utilizará las herramientas seleccionadas”. (O'Brien y Marakas,2006, p. 33). Se debe hacer una planificación del diseño del sistema en forma de bosquejo para así poder hacer una programación digital estamos de acuerdo que para esto se necesita la inteligencia del ser humano.

En las PYMES generalmente, los recursos son mucho más acotados y por medio de la implementación de TIC pueden lograr un crecimiento sostenido en el mediano y largo plazo aumentado su productividad y, por consiguiente sus resultados.

El uso de la tecnología ayuda a las PYMES a crecer.

El Internet se ha vuelto una de las mejores tecnologías actuales, juega un papel muy importante dentro de las empresas hoy en día, ya que le proporciona la facilidad de anunciarse, vender, comercializar y hacer buenas relaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Las aplicaciones surgidas con Internet, nos permitirán:

- Nuevas estrategias comerciales.
- Nuevas vinculaciones con el cliente.
- Seguimiento.
- Atención al cliente.

- Aportación de valor añadido: información.
- Ampliación de negocio: nuevos mercados.
- Análisis de mercados: competencia.
- Presencia activa y viva.

2.2.5. Teorías del desarrollo sostenible PYMES

Para el sector empresarial, el concepto de sostenibilidad representa un nuevo enfoque para hacer negocios. Al desarrollar sus actividades las empresas promueven la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente, preservando la integridad del planeta para las generaciones futuras, sin despreciar la viabilidad económica y financiera de la empresa. Este enfoque, junto con las mejores prácticas corporativas, crea valor para el accionista y proporciona una mayor posibilidad de continuidad del negocio a largo plazo, mientras que al mismo tiempo contribuye al desarrollo sostenible para el conjunto de la sociedad en este planeta".El desarrollo sostenible en la empresa, es aquel que contribuye a la gestión responsable mediante la entrega al mismo tiempo de beneficios económico, social y medioambiental - la llamada *triple bottom line* (Martínez Herrera, H.2005.p.34).

De acuerdo con el Libro Verde (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001) la responsabilidad corporativa puede ser definida como "la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".

Estamos asistiendo a un cambio de paradigma empresarial y es necesario ser

conscientes de los principales retos económicos, sociales y medioambientales a los que nos enfrentamos.

Para Martínez (1999), el concepto de sostenibilidad, en esencia, demuestra desde el inicio que ha sido una tarea difícil para integrar a un conjunto diverso de las necesidades en relación con el desarrollo de la humanidad en el futuro a largo plazo. Integrados en un contexto contradictorio de los derechos económicos, sociales y aspectos ecológicos, representa un esfuerzo por equilibrar las demandas y aspiraciones fundamentalmente divergentes.. En términos generales, esto da lugar a un amplio y controvertido debate continuado en el ámbito teórico y, en particular, con respecto a su aplicación práctica dentro de la empresa. Se utilizan el término "sostenibilidad empresarial" para referirse a la empresa que crea valor a nivel de estrategias y prácticas para avanzar hacia un mundo más sostenible. La sostenibilidad es un concepto complejo y multidimensional, que no puede resolverse con una sola acción corporativa. “Las empresas se enfrentan al reto de minimizar los residuos de las operaciones en curso (la prevención de la contaminación), al mismo tiempo, la reorientación de su cartera de competencias hacia tecnologías más sostenibles y competencias tecnológicas limpias” (Reyno y Momberg, M.2007.p.70).

Las empresas también se enfrentan al reto de participar en una amplia interacción y el diálogo con los interlocutores externos, en relación con las ofertas actuales (administración de los productos), así como la forma en que podrían desarrollarse soluciones económicamente racionales a problemas sociales y ambientales para el futuro (visión de sostenibilidad). Tomados en conjunto como una cartera, por ejemplo, estrategias y prácticas de mantenimiento del

potencial de reducir los costes y el riesgo; aumentar la reputación y legitimidad; acelerar la innovación y definir el camino del crecimiento y la trayectoria son cruciales para la creación de valor para los accionistas. El desafío para las empresas es decidir qué acciones e iniciativas se debe seguir y cuál es la mejor forma de manejarlos (Reyno, 2007, p.89).

- ❖ En primer lugar, las empresas pueden crear valor mediante la reducción del nivel de consumo de materiales y la contaminación asociada a la rápida industrialización.
- ❖ En segundo lugar, las empresas pueden crear valor mediante la operación en mayores niveles de transparencia y capacidad de respuesta, impulsado por la sociedad civil.
- ❖ En tercer lugar, las empresas pueden crear valor mediante el desarrollo de nuevas tecnologías perturbadoras que sostienen en gran medida el potencial de reducir el tamaño de la huella humana en el planeta.
- ❖ Por último, las empresas pueden crear valor mediante la satisfacción de las necesidades de las personas en la parte inferior de la pirámide de los ingresos mundiales de una manera inclusiva, que facilite la creación de riqueza y su distribución.

2.3. Definición de términos

- ✓ Desarrollo sostenible

La empresa procura minimizar la cantidad de recursos utilizados mientras que maximiza la creación de valor económico, social y ambiental y se satisfacen las necesidades y requerimientos de sus grupos de interés.

- ✓ Administrar

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

✓ Desarrollo

El desarrollo es un proceso y que el mismo se inicia con la planeación que incluye la selección de objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos. La planeación, es por tanto, toma de decisiones, porque incluye la elección de una entre varias alternativas. La organización incluye el establecimiento de una estructura organizacional y funcional, a través de la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de la empresa y de cada una de sus partes, el agrupamiento de estas actividades, la asignación de tales grupos de actividades a un jefe, la delegación de autoridad para llevarlas a cabo y la provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical de las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura de la organización.

✓ PYMES

Son las pequeñas y medianas empresas pueden definirse como entidades que operando en forma organizada utilizan sus conocimientos y recursos para elaborar productos o prestar servicios que suministran a terceros, en la mayoría de los casos mediante lucro o ganancia. Estas empresas deben reunir las siguientes características concurrentes: El número total de trabajadores: En el caso de microempresa abarca de uno a diez trabajadores; la pequeña empresa abarca de 1 hasta cincuenta trabajadores; niveles de ventas anuales: La microempresa dicho nivel será hasta el máximo de 150

UIT; la pequeña empresa de 150 a 850 UIT. Los niveles de ventas serán posibles de alcanzar y superar, si se cuenta con una adecuada dirección y gestión financieras para concretar los ingresos y egresos que tenga que llevar a cabo cada micro y pequeña empresa.

✓ Gestión Administrativa

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

✓ Financiación

Entendido por tal el conjunto de recursos económicos (dinero) que la empresa obtiene para invertir en su ciclo de producción y costear todos los elementos que precisa, y así poder vender su producto o prestar su servicio. Como ejemplos: el capital, las reservas los créditos bancarios, operaciones de leasing, las amortizaciones, ayudas políticas, los beneficios obtenidos, etc.

✓ La tecnología

Es la aplicación de herramientas y de información para construir cosas y solucionar problemas. Siguiendo esta definición .la tecnología va más allá de los ordenadores y de los videojuegos. Por supuesto, el uso más común del término tecnología se relaciona con la electrónica y la tecnología digital.

✓ Capacitación

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los trabajadores dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento

del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

✓ Rentabilidad

Es sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio. Se trata de un objetivo válido para cualquier empresa, ya que a partir de la obtención de resultados positivos ella puede mirar con optimismo no solo su presente, que implique la supervivencia, sino también su futuro: es decir el desarrollo de la organización en el tiempo.

✓ Desarrollo sostenibilidad

La empresa procura minimizar la cantidad de recursos utilizados mientras que maximiza la creación de valor económico, social y ambiental y se satisfacen las necesidades y requerimientos de sus grupos de interés ("stakeholders").

✓ Tiempo de vida de la empresa

Las empresas son como un ser vivo que pasa por distintas fases de desarrollo. Aunque cada empresa es un caso particular y la duración de cada etapa es variable, se pueden distinguir las siguientes etapas: nacimiento, crecimiento y aceleración, madurez y declive.

✓ Sostenibilidad económica

Analiza los intercambios de servicios, productos y capital que se efectúan entre la empresa y su entorno, que incluye: empleados, proveedores, inversionistas y bancos. En esta definición el reto es lograr un equilibrio entre

las relaciones económicas con los diferentes entes del entorno para aumentar la sostenibilidad de la empresa a través de la creación de valor y la generación de desarrollo económico.

✓ Sostenibilidad social

Se refiere al impacto social de la organización tanto a nivel interno como a nivel externo. Específicamente, esta dimensión se enfoca en los temas de:

- Calidad de vida laboral y bienestar de los empleados.
- Contribución al bienestar de la comunidad de la sociedad en general.
- Ética del negocio (protección de derechos humanos, transparencia, integridad y justicia).
- Responsabilidad por el producto “Product Responsibility” (salud y seguridad del consumidor, publicidad).

✓ Sostenibilidad ambiental

Aquella que minimiza el impacto negativo al medio ambiente a través de la gestión ambiental, reducción de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales, manejo adecuado de desechos y mejora en el diseño del producto para la disminución de su impacto ambiental a lo largo de todas las etapas de su ciclo de vida.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo no experimental, porque en ningún momento se manipularon las variables de estudio.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se ha utilizado fue el descriptivo correlacional.

Descriptivo, porque permitió describir las características de los resultados obtenidos por dimensiones y variables, tal como emitieron sus apreciaciones las unidades de estudio.

Correlacional, porque se ha medido el nivel de asociación entre las dimensiones y las variables de estudio.

3.1.3. Método

El método usado en este trabajo es el método de campo, ya que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población de estudio, estuvo conformado por los administradores de las PYMES de Abancay.

DETALLE	SUB TOTAL
Administradores	143
TOTAL	143

Fuente: SUNAT 2012.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por una parte de la población.

El tipo de muestreo fue el probabilístico, para la deducción de la cantidad representativa se utilizó la fórmula correspondiente para poblaciones conocidas.

La selección fue de manera directa debido a que las unidades de estudio tenían similares características, vale decir estuvieron en igualdad de condiciones para responder al estudio correspondiente.

El cálculo de la muestra se realizó en la forma siguiente:

$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$		
Marco muestral	N =	143
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$ =	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	104.41

De la deducción estadística se consideró como muestra a 104 administradores.

3.3. Variables, Dimensiones e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Factores Administrativos	Capacitación de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajadores Capacitados. • Cantidad de horas recibidas de capacitación. • Nivel de eficiencia de capacitación realizada. • Frecuencia de capacitación a los trabajadores.
	Implementación de tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de tecnologías implementadas. • Nivel de utilización de tecnología. • Nivel de eficiencia de la tecnología. • Nivel de influencia de la tecnología en la duración de la empresa.
	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de gestión administrativa. • Nivel de aplicación de herramientas y estrategias. • Tipos de herramientas y estrategias. • Frecuencia de utilización de herramientas y estrategias.
	Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de financiamiento. • Nivel de utilización de financiamiento. • Nivel de puntualidad de pago de préstamo. • Nivel de influencia del financiamiento en la permanencia de la empresa en el mercado.
Desarrollo Sostenible	Tiempo de duración de las empresas.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de vida de la empresa. • Nivel de inserción al proceso de globalización. • Nivel de organización.
	Sostenibilidad económica.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de rentabilidad. • Nivel de utilización de recursos. • Nivel de influencia en la permanencia de la empresa en el mercado. • Nivel de minimización de recursos utilizados.
	Sostenibilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de responsabilidad social. • Nivel de práctica de ética empresarial. • Nivel de calidad de vida laboral. • Nivel de responsabilidad del producto.
	Sostenibilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de responsabilidad ambiental. • Nivel de mejoramiento de diseño de producto. • Nivel de eficiencia de materiales de trabajo utilizados. • Nivel de influencia de responsabilidad ambiental en la duración de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, se consideró 40 ítems.

Cada variable contó con 20 ítems y cada dimensión de cada variable consideró cinco ítems para recoger la apreciación de las unidades de estudio.

Todos los ítems consideraron cinco alternativas de opinión: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Raras veces (2), Nunca (1).

El cuestionario correspondiente, antes de su aplicación fue validado por el juicio de tres expertos, quienes en su opinión en un 85% manifestaron estar de acuerdo con la redacción de la estructura interna del instrumento, su coherencia y su cohesión entre variables, dimensiones, indicadores y los ítems.

Por otro lado la confiabilidad del instrumento se garantizó, porque previamente fue sometido a una prueba piloto de 10 sujetos ajenos a la muestra de investigación.

Los resultados fueron procesados por dimensiones y por variables, el procedimiento fue a través del Alfa de Cronbach.

Para la variable factores administrativos:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	20

El coeficiente de 0,832 nos indica alta confiabilidad.

El análisis por ítems en esta variable se muestra en el siguiente cuadro:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elemento s corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	85.20	33.733	.415	.825
I2	85.20	33.733	.415	.825
I3	85.20	37.733	-.238	.849
I4	85.10	33.211	.341	.828
I5	85.10	33.211	.341	.828
I6	85.10	30.322	.728	.807
I7	85.00	32.000	.723	.812
I8	85.00	31.556	.566	.816
I9	85.00	31.556	.566	.816
I10	85.00	31.556	.566	.816
I11	85.00	32.444	.642	.816
I12	85.10	31.656	.768	.810
I13	85.10	33.878	.380	.826
I14	85.10	33.878	.380	.826
I15	85.10	33.878	.380	.826
I16	85.70	29.567	.549	.818
I17	85.10	32.544	.427	.824
I18	84.90	35.656	.104	.836
I19	85.10	36.100	.018	.840
I20	85.30	36.233	.004	.840

Para la variable desarrollo sostenible:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.831	20

El coeficiente de 0,831 nos indica alta confiabilidad.

El análisis por items en esta variable se muestra en el siguiente cuadro:

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I21	83.60	33.600	.618	.815
I22	83.60	33.600	.618	.815
I23	83.90	31.656	.606	.811
I24	83.60	36.711	.052	.842
I25	83.60	36.711	.052	.842
I26	83.60	36.044	.211	.831
I27	83.60	36.044	.211	.831
I28	83.60	35.600	.184	.835
I29	83.60	36.711	.104	.835
I30	83.60	36.933	.069	.836
I31	83.40	33.378	.725	.812
I32	83.40	33.378	.725	.812
I33	83.40	33.378	.725	.812
I34	84.00	36.000	.196	.832
I35	84.00	32.889	.683	.811
I36	83.60	37.378	.000	.839
I37	83.90	33.211	.420	.823
I38	83.90	31.211	.661	.808
I39	83.90	31.656	.606	.811
I40	84.10	29.656	.825	.797

Finalmente la confiabilidad del instrumento en general, también es aceptable porque el coeficiente obtenido corresponde a la escala de alta confiabilidad, tal como se muestra en el cuadro.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	40

Las opiniones de las unidades de estudio que se recogieron a través de los cuestionarios, fueron organizadas y procesadas estadísticamente para su presentación en las tablas y figuras estadísticas.

Inicialmente la base de datos se procesó en el Excel, luego utilizando el programa SPSS 22 se procedió a la categorización correspondiente:

Para la variable factores administrativos, se consideró las puntuaciones siguientes:

Muy inadecuado	(1)	67 - 73
Algo inadecuado	(2)	74 - 79
Ni adecuado ni inadecuado	(3)	80 - 85
Algo adecuado	(4)	86 - 91
Muy adecuado	(5)	92 - 98

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se ha seguido en la investigación fue el siguiente:

- Se seleccionó a la población conformado por los administradores de las PYMES de Abancay.
- Se determinó la muestra representativa para la aplicación del cuestionario.
- Se aplicó el cuestionario a cada administrador de las PYMES que pertenecían a la muestra representativa de Abancay.
- Se organizó, proceso y analizó los resultados obtenidos en los cuestionarios.
- Con los datos obtenidos se procedió a redactar el informe de la investigación, en sus diferentes capítulos, poniendo mayor énfasis en la discusión de resultados y el contraste de las hipótesis planteadas inicialmente.

- Como resultado final de la investigación, se redactaron las conclusiones en función a los objetivos formulados inicialmente.
- Finalmente a manera de aporte del investigador, se plantearon las recomendaciones correspondientes respecto a la importancia de los factores administrativos en relación al desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Frecuencia y porcentaje de opinión de las unidades de estudio.

4.1.1. Dimensión capacitación de los trabajadores

Tabla Nro. 01

Capacitación de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	6.7	6.7
	Casi siempre	19	18.3	25.0
	Siempre	78	75.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente Base de datos

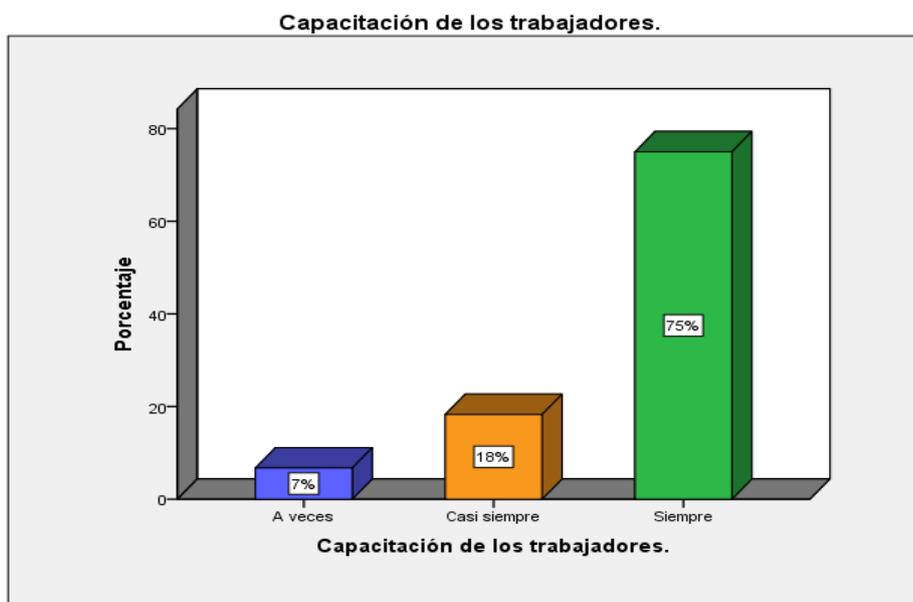


Figura Nro. 01 Capacitación de los trabajadores

En la tabla Nro. 01 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio en relación a la capacitación de los trabajadores que la institución promueve. Al respecto el 75% manifiesta que siempre se lleva a cabo las capacitaciones a los trabajadores, lo que implica una buena contribución a la empresa donde prestan servicios, vale decir, demuestran capacidad y conocimiento sobre las responsabilidades que les toca asumir.

4.1.2. Dimensión implementación de las tecnologías

Tabla Nro. 02

Implementación de tecnologías				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	12.5	12.5
	Casi siempre	32	30.8	43.3
	Siempre	59	56.7	100.0
	Total	104	100.0	100.0

Fuente Base de datos

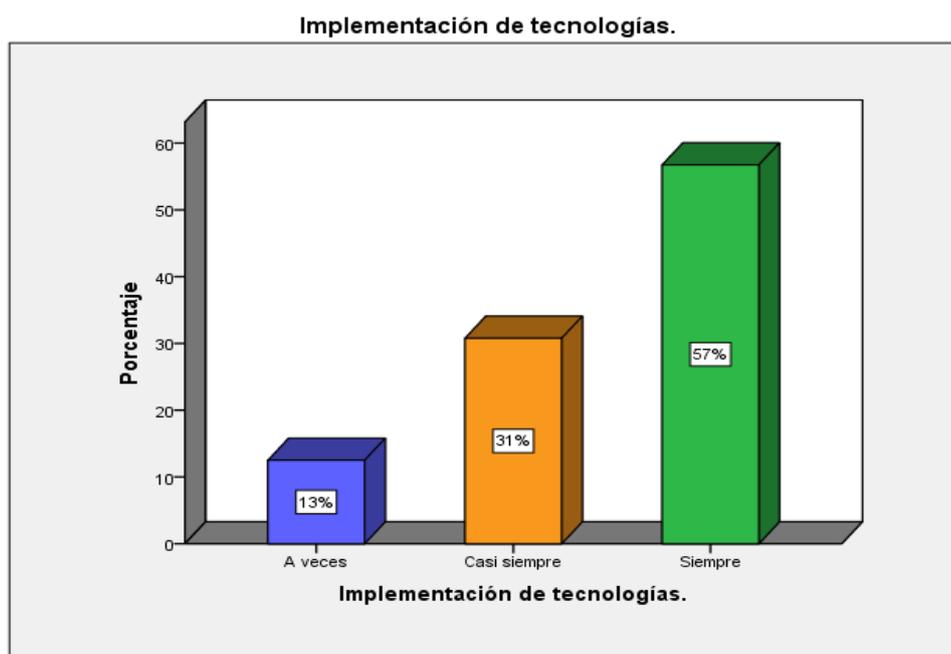


Figura Nro. 02 Implementación de las tecnologías.

En la tabla Nro. 02 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre la implementación con tecnologías en la institución donde prestan servicios. Al respecto el 59% manifiesta que siempre se implementa con tecnologías para coadyuvar en los servicios que la empresa ofrece a sus clientes; sin embargo un 32% de los encuestados indican que casi siempre se vienen implementando con tecnologías a la empresa que presta servicios.

4.1.3. Dimensión gestión administrativa

Tabla Nro. 03
Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	2.9	2.9	2.9
Casi siempre	28	26.9	26.9	29.8
Siempre	73	70.2	70.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

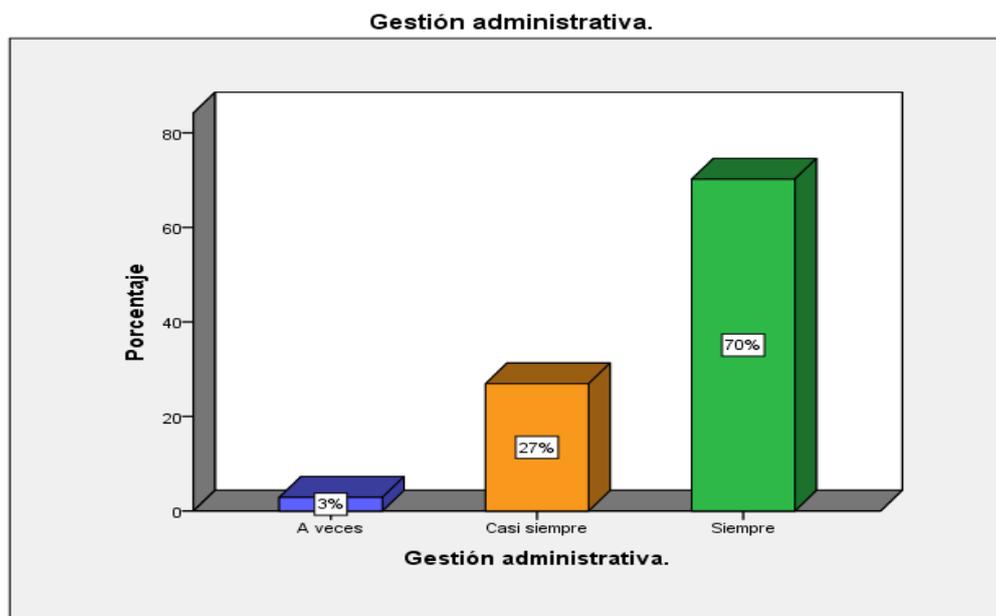


Figura Nro. 03 Gestión administrativa.

En la tabla Nro. 03 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre la gestión administrativa que se viene llevando a cabo en las empresas. Al respecto el 73% manifiesta que siempre se cumple con una gestión administrativa; sin embargo un 28% de los encuestados indican que casi siempre se viene cumpliendo con funciones de gestión administrativa.

4.1.4. Dimensión financiamiento

Tabla Nro. 04
Financiamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raras veces	1	1.0	1.0	1.0
A veces	10	9.6	9.6	10.6
Válido Casi siempre	38	36.5	36.5	47.1
Siempre	55	52.9	52.9	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

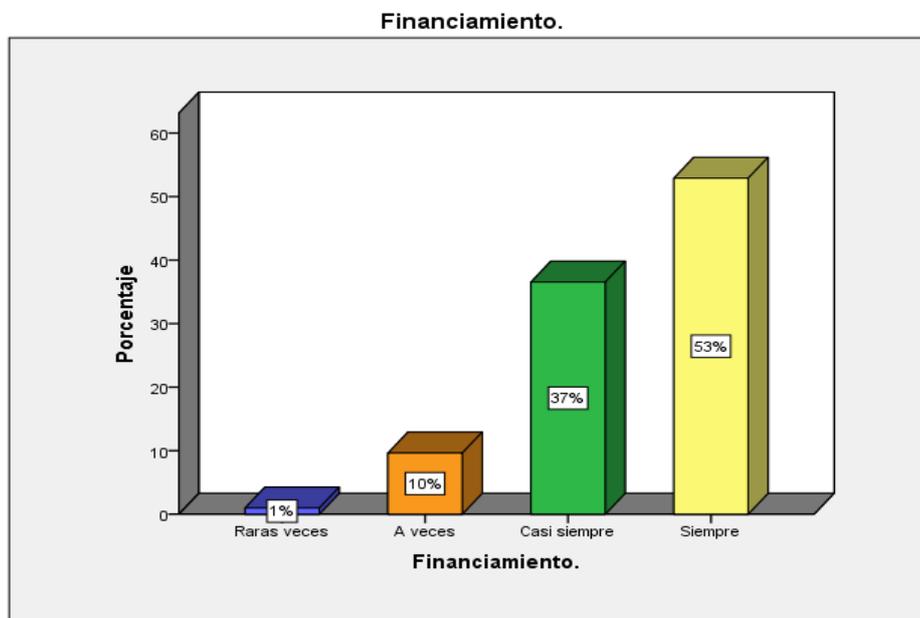


Figura Nro. 04 financiamiento.

En la tabla Nro. 04 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre el financiamiento que se viene brindando a empresas. Al respecto el 55% manifiesta que siempre se percibe un nivel de funcionamiento a la empresa prestadora de servicios; sin embargo un 38% de los encuestados indican que casi siempre se viene cumpliendo con el financiamiento a las empresas.

4.1.5. Variable factores administrativos

Tabla Nro. 05
FACTORES ADMINISTRATIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	11.5	11.5	11.5
Raras veces	19	18.3	18.3	29.8
A veces	32	30.8	30.8	60.6
Válido Casi siempre	26	25.0	25.0	85.6
Siempre	15	14.4	14.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

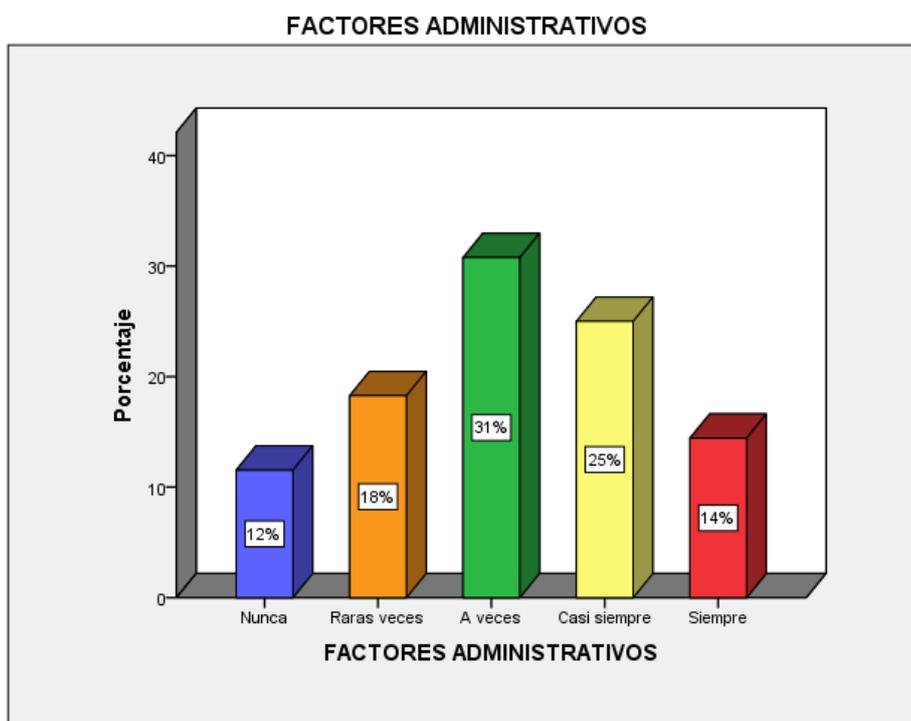


Figura Nro. 05 Factores administrativos

En la tabla Nro. 05 se muestran los resultados consolidados de las dimensiones de la variable factores administrativos. Al respecto el 32% manifiesta que a veces las empresas toman en cuenta los factores administrativos para el cumplimiento de sus funciones; sin embargo el 26% indica que casi siempre las empresas toman en cuenta los factores administrativos en la sostenibilidad de sus instituciones.

4.1.6. Dimensión tiempo de duración de las empresas

Tabla Nro. 06

Tiempo de duración de las empresas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
A veces	3	2.9	2.9	2.9
Casi siempre	13	12.5	12.5	15.4
Siempre	88	84.6	84.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

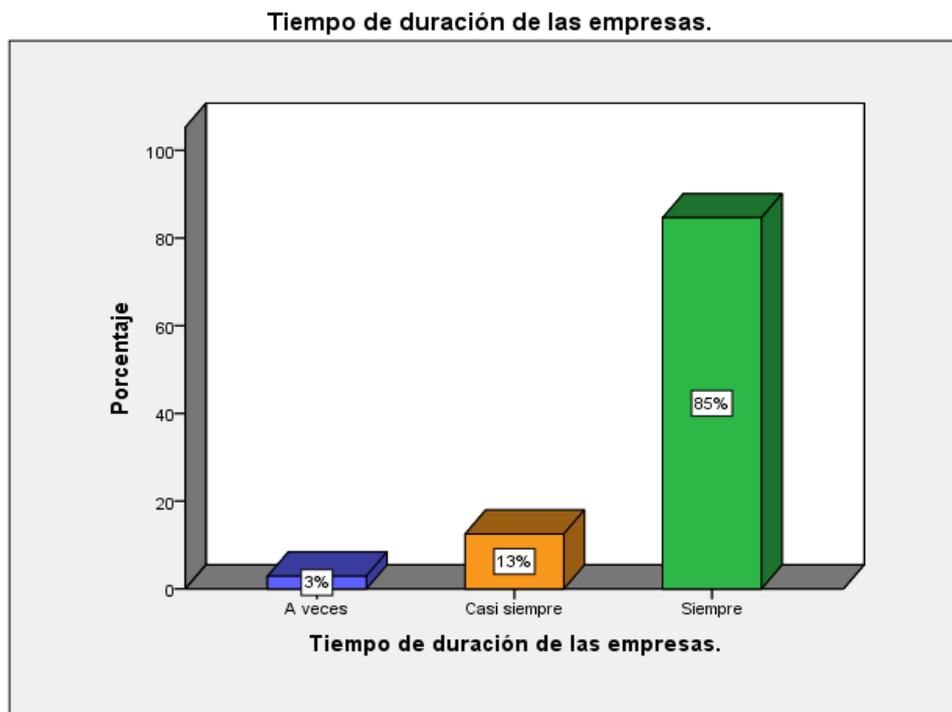


Figura Nro. 06 Tiempo de duración de las empresas.

En la tabla Nro. 06 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre el tiempo de duración de las empresas en la localidad de Abancay. Al respecto el 88% manifiesta que siempre se percibe que las empresas muestran una permanencia aceptable en el tiempo de sus empresas; sin embargo un 13% de los encuestados indican que casi siempre se percibe una duración en las empresas.

4.1.7. Dimensión sostenibilidad económica

Tabla Nro. 07
Sostenibilidad económica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	1.0	1.0	1.0
Casi siempre	31	29.8	29.8	30.8
Siempre	72	69.2	69.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

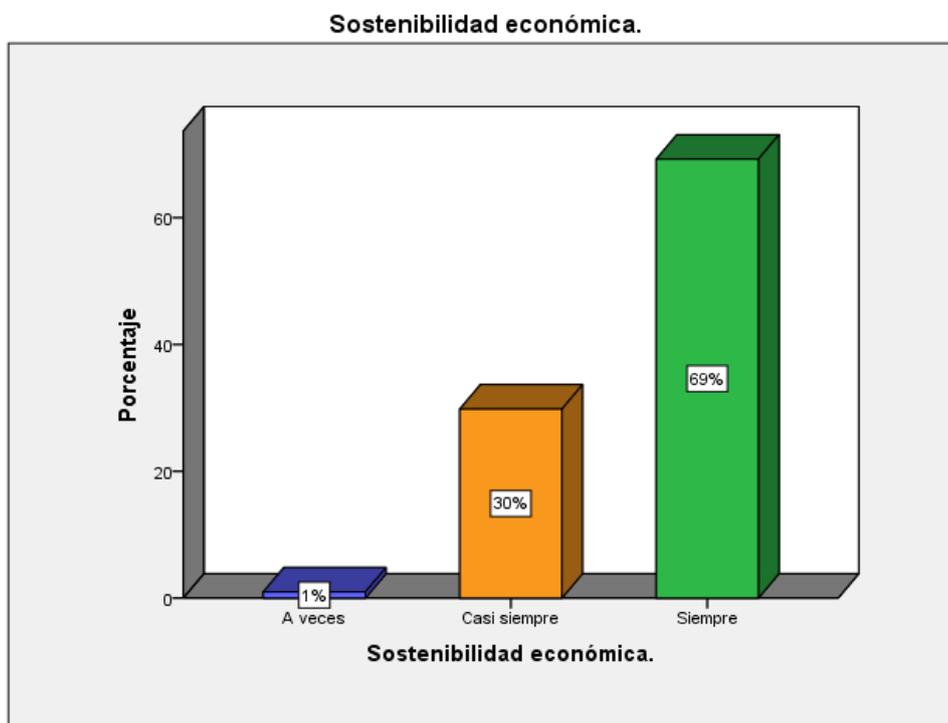


Figura Nro. 07 Sostenibilidad económica.

En la tabla Nro. 07 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre la sostenibilidad económica que muestran las empresas en la localidad de Abancay. Al respecto el 72% manifiesta que siempre se percibe que las empresas muestran una sostenibilidad de sus empresas en el tiempo, vale decir que desde su creación aún siguen prestando servicios a los clientes en la línea de su negocio.

4.1.8. Dimensión sostenibilidad social

Tabla Nro. 08
Sostenibilidad social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	12	11.5	11.5	11.5
Válido Siempre	92	88.5	88.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

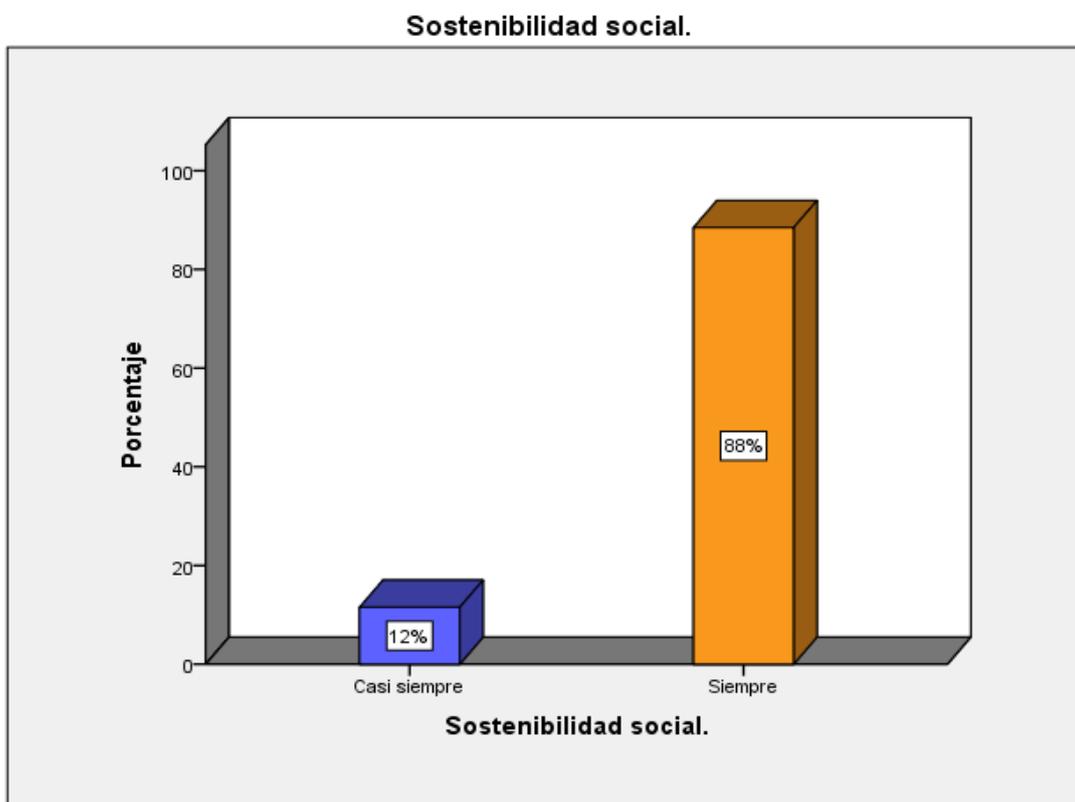


Figura Nro. 08 Sostenibilidad social.

En la tabla Nro. 08 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre la sostenibilidad social de las empresas. Al respecto el 88,5% manifiesta que siempre se ha percibido una sostenibilidad social en las empresas, sin embargo hay un grupo del 11,5% de encuestados que manifiestan que casi siempre se percibe una sostenibilidad social en las empresas.

4.1.9. Dimensión sostenibilidad ambiental

Tabla Nro. 09
Sostenibilidad ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	1.0	1.0	1.0
Casi siempre	26	25.0	25.0	26.0
Siempre	77	74.0	74.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

Fuente base de datos

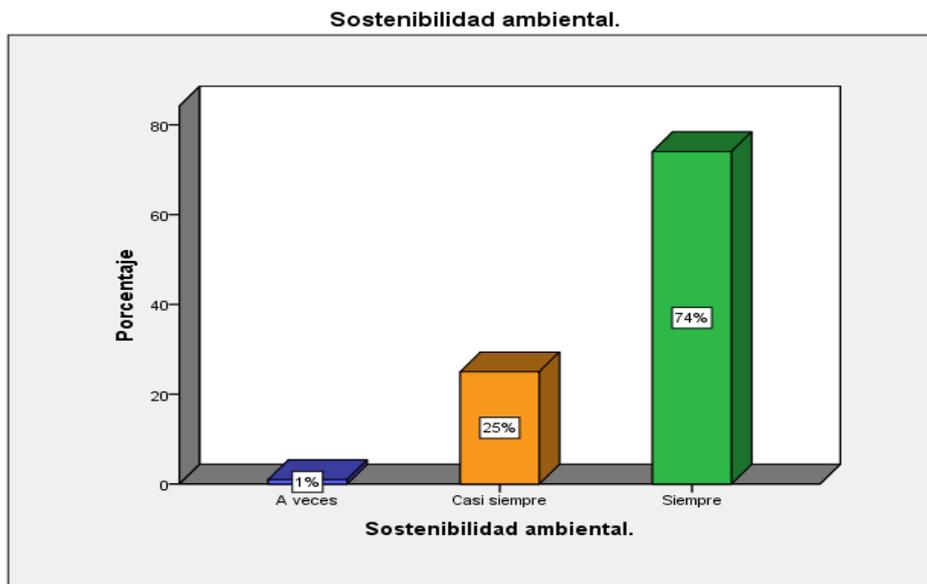


Figura Nro. 09 Sostenibilidad ambiental.

En la tabla Nro. 09 se muestran los resultados de las opiniones de las unidades de estudio sobre la sostenibilidad ambiental de las empresas. Al respecto el 74% manifiesta que siempre se ha percibido una sostenibilidad ambiental en las empresas, sin embargo hay un grupo del 25% de encuestados que manifiestan que casi siempre se ha percibido una sostenibilidad ambiental en las empresas.

4.1.10. Variable desarrollo sostenible

Tabla Nro. 10

DESARROLLO SOSTENIBLE					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	3	2.9	2.9	2.9
	Raras veces	12	11.5	11.5	14.4
	A veces	43	41.3	41.3	55.8
	Casi siempre	34	32.7	32.7	88.5
	Siempre	12	11.5	11.5	100.0
Total	104	100.0	100.0		

Fuente base de datos

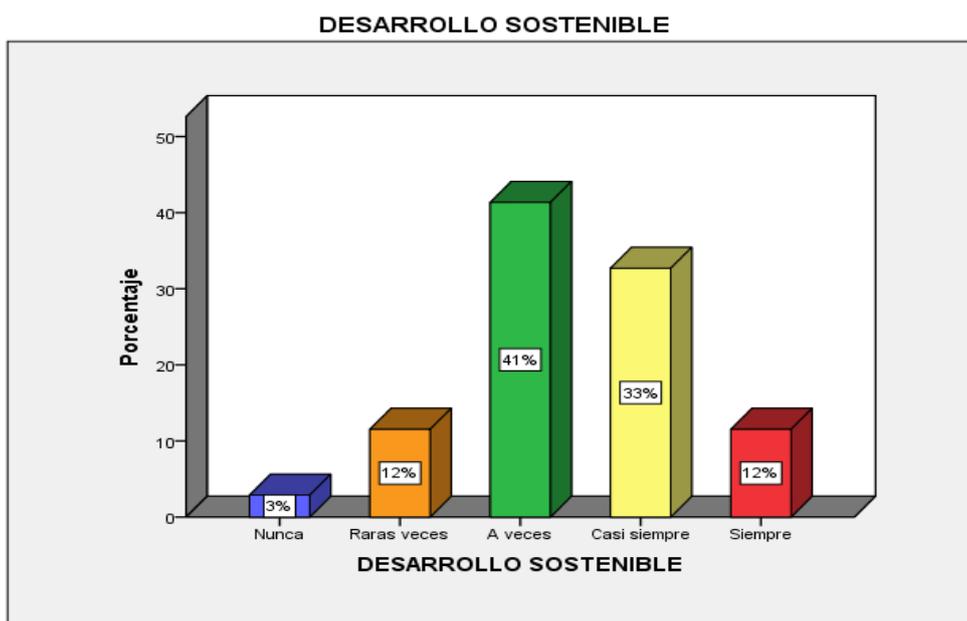


Figura Nro. 10 Desarrollo sostenible

En la tabla Nro. 10 se muestran los resultados consolidados de las dimensiones de la variable desarrollo sostenible. Al respecto el 41,3% manifiesta que a veces las empresas demuestran un desarrollo sostenible; sin embargo existe un 32,7% de encuestados manifiestan que casi siempre las empresas demuestran un desarrollo sostenible en sus empresas.

4.2. Tabla de contingencia entre variables

Tabla Nro. 11

FACTORES ADMINISTRATIVOS*DESARROLLO SOSTENIBLE

Recuento		DESARROLLO SOSTENIBLE										Total	
		Nunca		Raras veces		A veces		Casi siempre		Siempre		fi	%
FACTORES ADMINISTRATIVOS		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
			Nunca	3	2,8	6	5,8	1	0,9	2	1,9	0	0
	Raras veces	0	0	4	3,8	15	14,4	0	0	0	0	19	18,3
	A veces	0	0	2	1,9	23	22,1	7	6,7	0	0	32	30,8
	Casi siempre	0	0	0	0	4	3,9	19	18,3	3	2,9	26	25,0
	Siempre	0	0	0	0	0	0	6	5,8	9	8,6	15	14,4
Total		3	2,8	12	11,5	43	41,3	34	32,7	12	11,5	104	100

Fuente base de datos

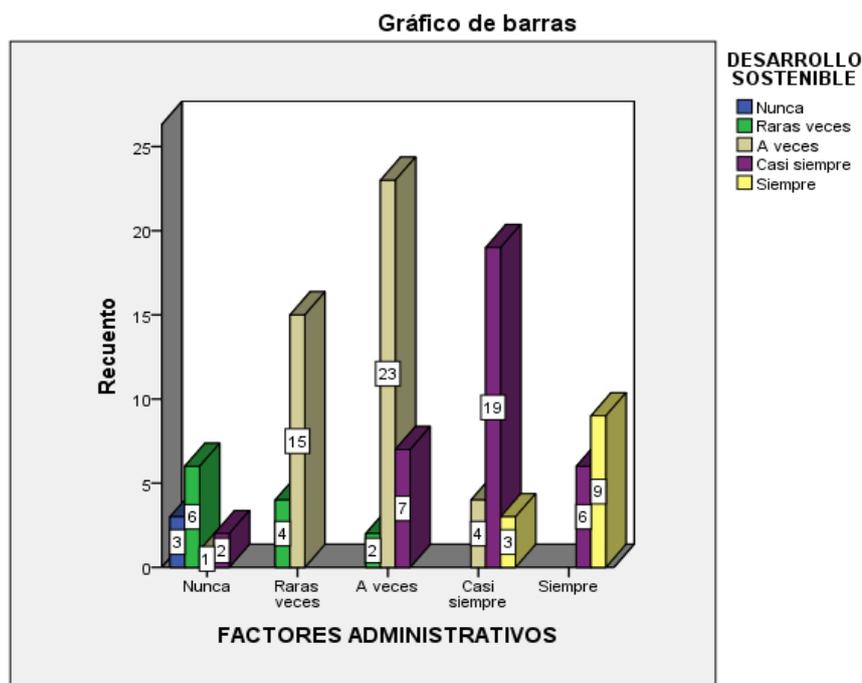


Figura Nro. 11 Factores administrativos y desarrollo sostenible.

En la tabla Nro. 11 se muestran los resultados cruzados de las variables factores administrativos y el desarrollo sostenible de las empresas de la ciudad de Abancay. Al respecto se observa que 30,8% de los encuestados indican que a veces se dan cumplimiento a los factores administrativos, por otro lado también el 41,3% manifiesta que a veces se percibe un desarrollo sostenible en las empresas.

4.3. Resultados categorizados por variables

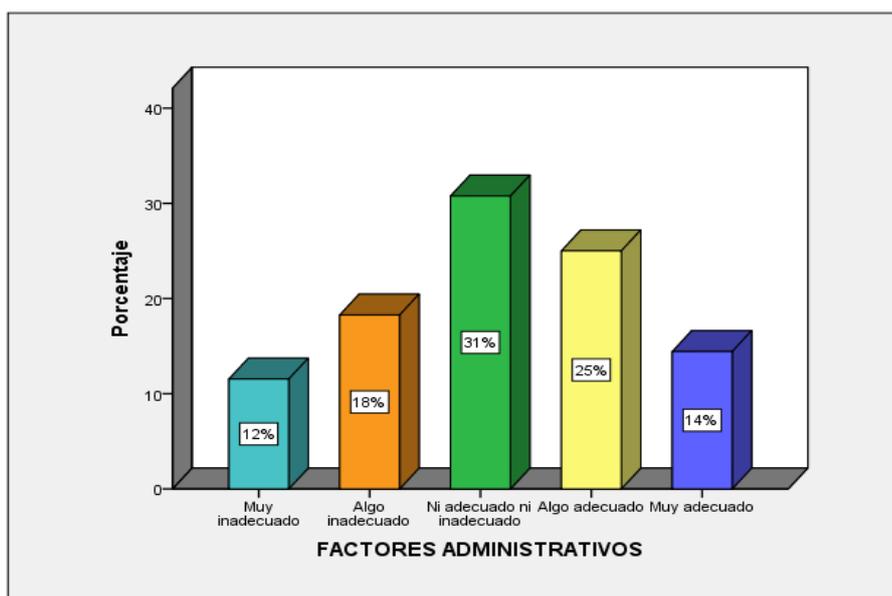
4.3.1. Categorización de la variable factores administrativos

Tabla Nro. 12
FACTORES ADMINISTRATIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy inadecuado	12	11,5	11,5	11,5
Algo inadecuado	19	18,3	18,3	29,8
Ni adecuado ni inadecuado	32	30,8	30,8	60,6
Algo adecuado	26	25,0	25,0	85,6
Muy adecuado	15	14,4	14,4	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Fuente base de datos

Figura Nro. 12 Factores administrativos



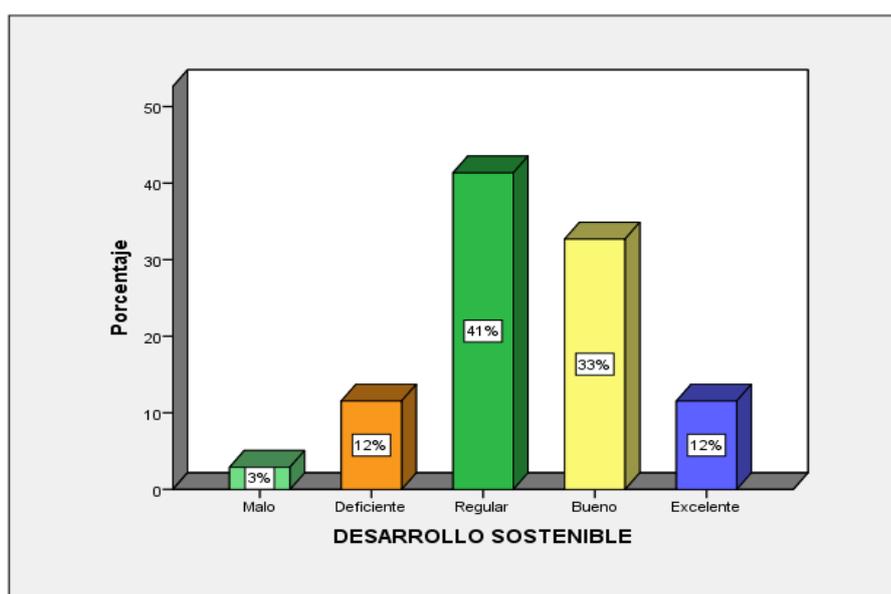
En la tabla Nro. 12 se observan los resultados categorizados de la variable factores administrativos. Al respecto el 30,8% de los encuestados relacionan sus respuestas con la categorización ni adecuado ni inadecuado, esto implica que con regularidad se aplican los factores administrativos en las pequeñas y medianas empresas de Abancay; sin embargo un cercano 25% afirma que la aplicación de los factores administrativos es algo adecuado, vale decir algo aceptable y que de hecho coadyuva en el sostenimiento de la empresa.

4.3.2. Categorización de la variable desarrollo sostenible

Tabla Nro. 13
DESARROLLO SOSTENIBLE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	2,9	2,9	2,9
	Deficiente	12	11,5	11,5	14,4
	Regular	43	41,3	41,3	55,8
	Bueno	34	32,7	32,7	88,5
	Excelente	12	11,5	11,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Figura Nro. 13 Desarrollo sostenible



En la tabla Nro. 13 se observan los resultados categorizados de la variable desarrollo sostenible. Al respecto el 41,3% de los encuestados califica a las empresas con un regular desarrollo sostenible, esto implica que la aplicación con regularidad de los factores administrativos coadyuvan en el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay; sin embargo existe un 32,7% que el desarrollo sostenible es buena en las pequeñas y medianas empresas.

4.4. Nivel de correlación entre dimensiones y variables

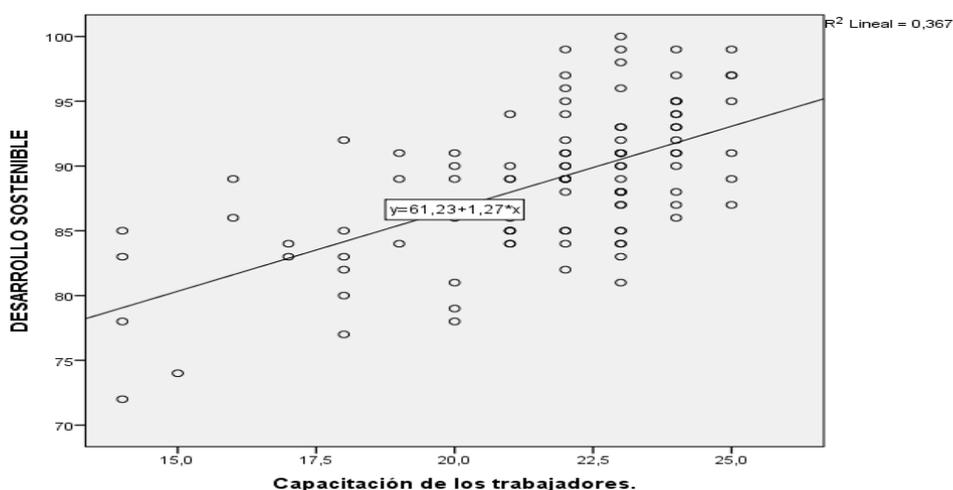
4.4.1. Nivel de correlación entre capacitación de los trabajadores y desarrollo sostenible

Tabla Nro. 14

Correlaciones

		Capacitación de los trabajadores.	DESARROLLO SOSTENIBLE
Capacitación de los trabajadores.	Correlación de Pearson	1	.606**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	104	104
DESARROLLO SOSTENIBLE	Correlación de Pearson	.606**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	104	104

Figura Nro. 14 Correlaciones entre capacitación de los trabajadores y desarrollo sostenible



En la tabla Nro. 14 se muestran los resultados del nivel de asociación entre la dimensión capacitación de los trabajadores, con la variable desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se observa un coeficiente de 0,606 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor capacitación de los trabajadores mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

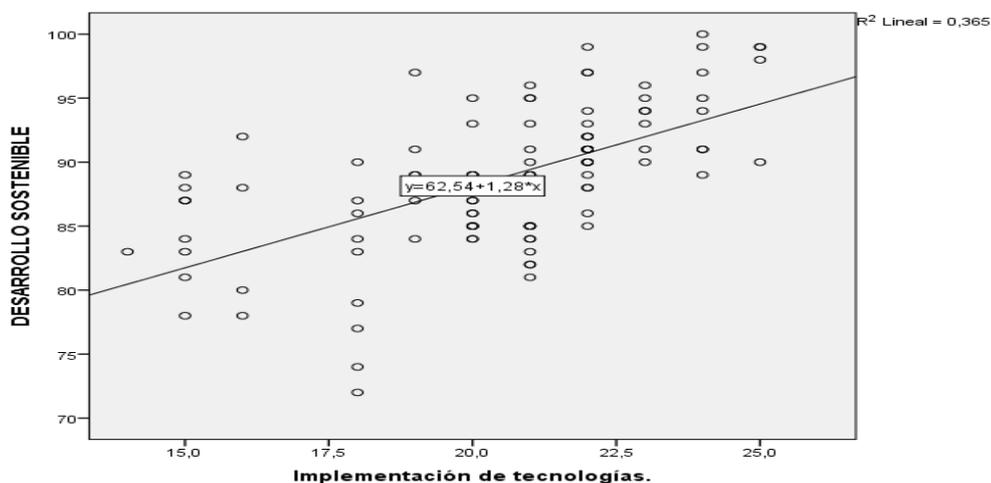
4.4.2. Nivel de correlación entre implementación de tecnologías y desarrollo sostenible

Tabla Nro. 15

		Implementación de tecnologías.	DESARROLLO SOSTENIBLE
Implementación de tecnologías.	Correlación de Pearson	1	.604**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	104	104
DESARROLLO SOSTENIBLE	Correlación de Pearson	.604**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	104	104

Fuente Base de datos

Figura Nro. 15 Correlaciones entre implementación de tecnologías y desarrollo sostenible



En la tabla Nro. 15 se muestran los resultados del nivel de asociación entre la dimensión implementación de tecnologías en las empresas, con la variable desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se observa un coeficiente de 0,604 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor implementación con tecnologías en las empresas mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

4.4.3. Nivel de correlación entre gestión administrativa y desarrollo sostenible

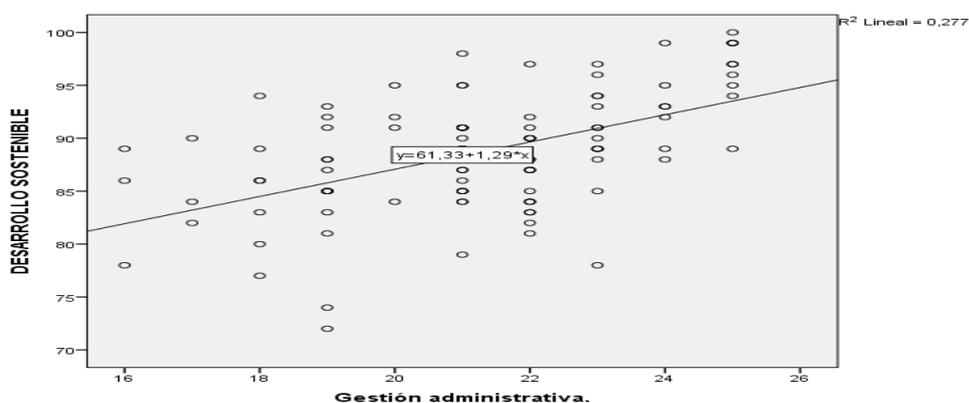
Tabla Nro. 16

Correlaciones

	Gestión administrativa.	DESARROLLO SOSTENIBLE
Gestión administrativa.	Correlación de Pearson	.526**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	104
DESARROLLO SOSTENIBLE	Correlación de Pearson	.526**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	104

Fuente base de datos

Figura Nro. 16 Correlaciones entre gestión administrativa y desarrollo sostenible



En la tabla Nro. 15 se muestran los resultados del nivel de asociación entre la dimensión gestión administrativa de los trabajadores, con la variable desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se observa un coeficiente de 0,526 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas mayor será el desarrollo sostenible en las mismas.

4.4.4. Nivel de correlación entre financiamiento y desarrollo sostenible

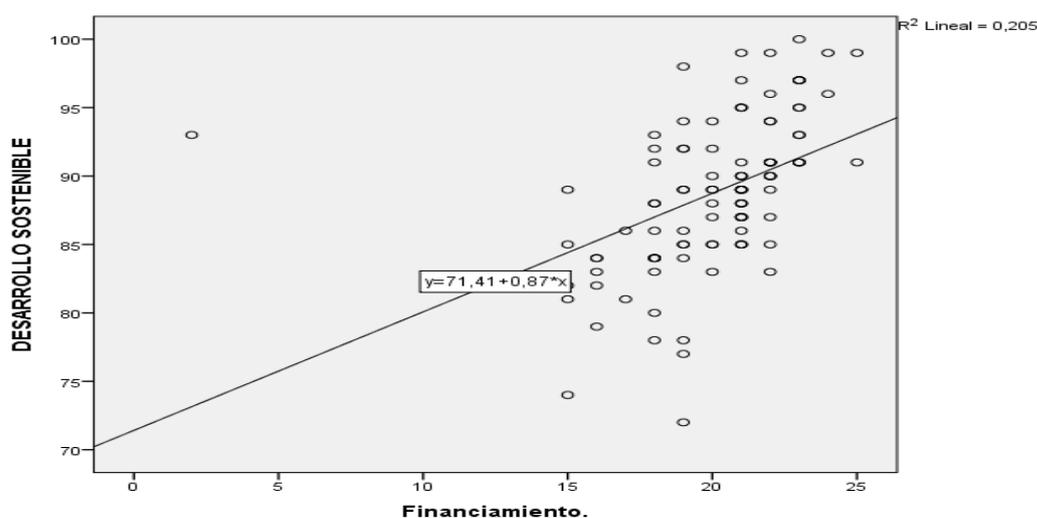
Tabla Nro. 17

Correlaciones

		Financiamie nto.	DESARROLLO SOSTENIBLE
Financiamiento.	Correlación de Pearson	1	.453**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	104	104
DESARROLLO SOSTENIBLE	Correlación de Pearson	.453**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	104	104

Fuente base de datos

Figura Nro. 17 Correlaciones entre financiamiento y desarrollo sostenible



En la tabla Nro. 17 se muestran los resultados del nivel de asociación entre el financiamiento, con la variable desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se observa un coeficiente de 0,453 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor financiamiento, mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

4.4.5. Nivel de correlación entre Factores Administrativos y Desarrollo Sostenible

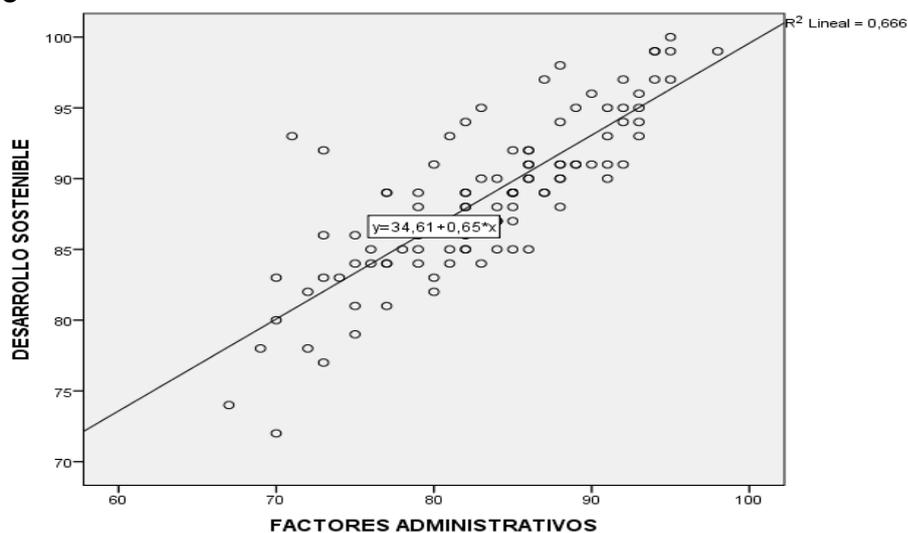
Tabla Nro. 18

Correlaciones

		FACTORES ADMINISTRATIVOS	DESARROLLO SOSTENIBLE
FACTORES ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson	1	.816**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	104	104
DESARROLLO SOSTENIBLE	Correlación de Pearson	.816**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	104	104

Fuente base de datos

Figura Nro. 18 Correlaciones entre Factores administrativos y desarrollo sostenible



En la tabla Nro. 18 se muestran los resultados del nivel de asociación entre las variables factores administrativos y el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se observa un coeficiente de 0,816 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva alta, vale decir que a mayor cumplimiento de los factores administrativos, mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

El nivel de asociación es aceptable debido a que las opiniones de los sujetos investigados consideran como importante la capacitación de los trabajadores, la implementación con tecnologías, el financiamiento y una aceptable gestión administrativa. El cumplimiento de estos factores, generan una sostenibilidad aceptable en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Abancay.

4.5. Prueba de hipótesis

Para el contraste de la hipótesis se utilizó la estadística inferencial, como un procedimiento para juzgar si realmente existe correlación entre una dimensión o una variable respecto al desarrollo sostenible en las pymes de Abancay.

Para la prueba de hipótesis se ha utilizado un margen de error igual a 5% (0,05), con la finalidad de comparar los valores significativos que resulten en las tablas de correlación y de esta forma aceptar o rechazar las hipótesis nulas formulas.

La regla de decisión según la estadística inferencial, nos indica si el valor sig. Es menor al margen de error, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

4.5.1. Prueba de las hipótesis secundarias

- **H₁**: Existe una correlación significativa entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.
- **H₀**: No existe una correlación significativa entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015.

En la tabla Nro. 14 se observa el valor de significancia de 0,000, lo cual es menor al 0,05 margen de error, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

- **H₂**: La correlación entre la implementación tecnológica y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015, es significativo.
- **H₀**: La correlación entre la implementación tecnológica y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015, no es significativo..

En la tabla Nro. 15 se observa el valor de significancia de 0,000, lo cual es menor al 0,05 margen de error, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

- **H₃**: Existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.
- **H₀**: No existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.

En la tabla Nro. 16 se observa el valor de significancia de 0,000, lo cual es menor al 0,05 margen de error, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

- **H₄**: La correlación entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015, es significativo.
- **H₀**: La correlación entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015, no es significativo.

En la tabla Nro. 17 se observa el valor de significancia de 0,000, lo cual es menor al 0,05 margen de error, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

4.5.2. Prueba de hipótesis principal

H: Los factores administrativos influyen significativamente en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.

H₀: Los factores administrativos no influyen significativamente en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015

En la tabla Nro. 18 se observa el valor de significancia de 0,000, lo cual es menor al 0,05 margen de error, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; esto nos demuestra que los factores administrativos son determinantes en el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay.

4.6. Discusión de resultados

El objetivo de la investigación desarrollada fue determinar los factores administrativos que influyen en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. Esta preocupación surgió en base a la observación que se venían desarrollando a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Abancay, debido a la escasa sostenibilidad que varios de ellos tienen en relación al cumplimiento de los factores administrativos que determinan la sostenibilidad de los mismos.

Existe información nacional que sustenta la preocupación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el Perú, al respecto se indica que estos tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional. En efecto, constituyen más del 98% de todas las empresas existentes en el país, crea empleo alrededor del 75% de la Población Económicamente Activa (PEA) y genera riqueza en más de 45% del Producto Bruto Interno (PBI).

En la región de Apurímac, principalmente en la localidad de Abancay las PYMES también muestran dificultades en su sostenimiento en el tiempo; al respecto se perciben varios factores que repercuten en el desarrollo y permanencia de las PYMES, como ejemplo se muestra la carencia de políticas que el gobierno local debería implementar frente a los promotores de financiamiento, el alto costo de capital; las restricciones en su otorgamiento principalmente las referidas a las garantías, la falta de una cultura crediticia, constituyen entre otros, aspectos que repercuten negativamente en las pequeñas y microempresas, ya que ellas no pueden hacer frente a sus necesidades financieras para propender su desarrollo.

Estos y otros argumentos fueron la preocupación para dar inicio al desarrollo de la investigación permitiéndonos formular la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuáles son los factores administrativos que influyen en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?. Al respecto existe una vasta información sobre los factores determinantes en el desarrollo sostenible de las PYMES.

Los factores administrativos que más determinan en la sostenibilidad de las PYMES son generalmente la capacitación a los trabajadores, el financiamiento, la implementación con tecnologías, la gestión administrativa, entre otros.

“La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados” (Garry, 1995, p.55).

El autor confirma que para obtener buenos resultados en la empresa, es fundamental capacitar a los trabajadores, vale decir existe un nivel de influencia directa entre capacitación y resultado.

Por otro lado el financiamiento es una alternativa de decisión en que las empresas recurren en ocasiones para aplicarlos en inversiones como una estrategia financiera, por tal motivo la alternativa de financiamiento debe ser analizada desde su origen. (Perdomo y Abraham, 2002, p.28).

Al respecto se precisa que el financiamiento es determinante en la estabilidad de la empresa en el presente y en el futuro.

Del mismo modo se indica que “una empresa con un buen uso de las tecnologías de la información y comunicación puede llegar a ser una empresa exitosa, pero si cuenta con ellas y no las utiliza en forma adecuada a pesar de tener un buen producto puede tender al fracaso en un cierto periodo de tiempo” (Ruiz, Callejo, Gonzales y Fernández, 2011, p. 31).

Lo indicado por el autor, confirma que la implementación con tecnologías y su aplicación correcta garantizan una sostenibilidad en el tiempo.

En el desarrollo de la investigación se ha utilizado como instrumento de recojo de información, el cuestionario, con ítems relacionados a las variables y sus respectivas dimensiones. Los resultados recogieron las apreciaciones de las

unidades de estudio sobre la influencia de los factores administrativos que determinan la sostenibilidad de las PYMES en Abancay.

Los resultados obtenidos nos indican lo siguiente:

En la tabla Nro. 05, el 32% de las unidades de estudio manifiestan que a veces las empresas toman en cuenta los factores administrativos para el cumplimiento de sus funciones, esto indica que aún las empresas no toman conciencia de la importancia que tienen los factores administrativos, tal como indicaron los autores citados líneas arriba, por lo tanto las empresas no tienen en claro al 100% la sostenibilidad de sus empresas.

Lo dicho se ratifica con los resultados obtenidos en la tabla Nro. 11, donde se muestran los resultados cruzados de las variables factores administrativos y el desarrollo sostenible de las empresas de la ciudad de Abancay. Al respecto se observa que mientras un 30,8% de los encuestados indican que a veces se dan cumplimiento a los factores administrativos, en el otro extremo de sus opiniones el 41,3% manifiesta que a veces se percibe un desarrollo sostenible en las empresas. Por lo tanto también se confirma que existe una influencia directa entre los factores administrativos y la sostenibilidad de las PYMES.

De igual forma en la tabla Nro. 12 se observan los resultados categorizados de la variable factores administrativos. Al respecto el 30,8% de los encuestados relacionan sus respuestas con la categorización ni adecuado ni inadecuado, esto implica que con regularidad se aplican los factores administrativos en las pequeñas y medianas empresas de Abancay, del mismo modo para la otra variable en la tabla Nro. 13 se muestran resultados categorizados de la variable desarrollo sostenible, al respecto el 41,3% de los encuestados califica a las empresas con un regular desarrollo sostenible; por lo tanto se confirma

nuevamente que la influencia de los factores administrativos en relación a la sostenibilidad de las PYMES tiene una repercusión directa.

Finalmente, en la tabla Nro. 18 se confirma el nivel de correlación entre factores administrativos y desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay, al respecto se ha obtenido un coeficiente de 0,816 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva alta, vale decir que a mayor cumplimiento de los factores administrativos, mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

Los resultados sustentados tienen su soporte en la opinión de autores mencionados en el marco teórico de la tesis, por ejemplo Hernández (2011), en su tesis “factores administrativos que inciden en la supervivencia y desarrollo de pequeñas y medianas empresas industriales, departamento de Zapata, Guatemala”, en sus conclusiones precisa que todas y cada una de las PYMES analizadas, son organizaciones únicas e irrepetibles, que se comportan como organismos vivos en constante desequilibrio por lo que se hace necesario que las prácticas administrativas tiendan a tener ciertas variaciones y se conviertan en aplicaciones exclusivas.

Finalmente Castillo (2005) en su tesis “Perú: Decisiones financieras efectivas para el desarrollo empresarial, en el marco de la economía social de mercado”, arriba a las siguientes conclusiones, que las decisiones financieras en la medida que sean efectivas, contribuyen al mejoramiento continuo, productividad, competitividad y desarrollo de las empresas del sector comercio, industria y servicios, todo esto en el marco de la economía social de mercado o de libre competencia.

Las investigaciones mencionadas a nivel internacional y nacional una vez más confirman el nivel de asociación entre los factores administrativos de las PYMES, respecto a la sostenibilidad en el tiempo.

Los resultados obtenidos en la investigación constituyen un gran aporte para los empresarios, porque les brinda una información técnica, práctica y teórica en la toma de decisiones de sus empresas.

Los resultados constituyen una sistematización de las opiniones de las unidades de estudio; sin embargo se debe indicar que algunos sujetos que emitieron su apreciación en el cuestionario, no lo hicieron con la responsabilidad del caso, aludiendo que su disponibilidad de tiempo no era el suficiente para poder responder con mayor análisis; estas debilidades de alguna forma repercutieron en el procesamiento de la información y el análisis de los mismos. Por lo dicho se consideró un margen de error del 5% y un nivel de significancia igual al 95%, por lo tanto los resultados son aceptables.

Finalmente consideramos que la aplicación correcta de una gestión administrativa en las empresas, un buen financiamiento, implementación y uso de nuevas tecnologías y una buena capacitación a los trabajadores, garantizarán la sostenibilidad en el tiempo, lo que implica una correlación directa entre factores administrativos y desarrollo sostenible, vale decir a mayor cumplimiento de los factores administrativos, mayor será la sostenibilidad en el tiempo de las PYMES de la ciudad de Abancay.

5. CONCLUSIONES

- ✓ Existe una influencia directa entre los factores administrativos y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. La afirmación se demuestra en la tabla Nro. 18, en cuyos resultados se percibe un alto nivel de asociación entre las variables factores administrativos y desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas de Abancay. Al respecto se ha obtenido un coeficiente de 0,816 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva alta, vale decir que a mayor cumplimiento de los factores administrativos, mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas. El nivel de asociación es aceptable debido a que las opiniones de los sujetos investigados consideran como importante la capacitación de los trabajadores, la implementación con tecnologías, el financiamiento y una aceptable gestión administrativa. El cumplimiento de estos factores, generan una sostenibilidad aceptable en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Abancay.

- ✓ Existe la influencia directa entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. Al respecto en la tabla Nro. 14 se muestran un coeficiente de 0,606 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor capacitación de los trabajadores mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

- ✓ Se muestra la correlación entre la implementación tecnológica y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. En la tabla Nro. 15 se muestran un coeficiente de 0,604 lo que significa en la escala de

Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor implementación con tecnologías en las empresas mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

- ✓ Se muestra la correlación entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. En la tabla Nro. 16 se muestra un coeficiente de 0,526 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas mayor será el desarrollo sostenible en las mismas.

- ✓ Se muestra la correlación que existe entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015. En la tabla Nro. 17 se muestra un coeficiente de 0,453 lo que significa en la escala de Pearson correlación positiva moderada, vale decir que a mayor financiamiento, mayor será el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

6. RECOMENDACIONES

En el análisis realizado, se deja evidencia de la situación en que se encuentran las PYMES de la ciudad de Abancay, respecto a la forma, como los factores administrativos influyen significativamente en el desarrollo sostenible. En tal situación, se plantean las siguientes recomendaciones:

a) Capacitación: se debe comprender que las empresas hoy en día en Abancay toman en cuenta la capacitación como un tema trascendental, pero que muchas de ellas no terminan implementándola ;por lo que manifiestan que no existen empresas idóneas en la localidad que brinden capacitaciones en diversos temas, es por ello que se recomienda recurrir a las capacitaciones virtuales que brindan empresas a los trabajadores por lo que es un tema inevitable ,el cual la gerencia no debe evitar si se tiene entendido que la capacitación es un factor administrativo influyente en el desarrollo sostenible de la empresa.

b) Financiamiento: en la localidad de Abancay las empresas tienen dificultad, ya que no disponen de un capital suficiente para poder expandirse a otros mercados; por lo que muchas de ellas por temor a no endeudarse no se atreven a recurrir a un financiamiento bancario o manifiestan que las tasas impositivas son muy altas; es por ello que se recomienda que las empresas deben optar por el financiamiento bancario o de otra modalidad, ya que es la única fuente principal para desarrollar la expansión a otros mercados de manera rápida ;lo que conlleva a realizar, proyectos pilotos , estudios de mercados, evaluación

financiera; lo que permitirá lograr inversiones seguras y rentables ,mas no a la pérdida de dinero o fracasos.

c) Implementación de tecnologías adecuadas: en el mercado de la ciudad de Abancay un pequeño porcentaje de las empresas manifiestan que el uso de la tecnología es relevante, pero otro porcentaje de ellas no tienen implementada en su empresa; por lo que se recomienda hacer la instalación de tecnologías en una empresa es importante, lo que permite minimizar los tiempos de atención al usuario en servicios ; por otro lado en la minimización de tiempo en la producción de productos.

d) Gestión Administrativa: se debe comprender que las empresas en la ciudad de Abancay se comportan como organismos vivientes en constante desequilibrio; es decir, cada empresa cuenta con características particulares, que hace necesario que se tomen medidas exclusivas para mantenerla dentro de un ambiente competitivo y así lograr un desarrollo sostenible en el mercado; por tanto es importante que la gerencia comprenda la forma en que se comporta; es por ello que se recomienda que la gestión administrativa tiene que manejar capacidades gerenciales, estrategias y herramientas que van a constituir una responsabilidad del directorio, para contar con una visión empresarial, de manera que facilite el logro competitivo a nivel local, nacional e internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, J. (1995). *Gerencia Creativa Dinámica: La estrategia para la presente y próxima década*. Ecuador. CIEAPRO.
- Blake, O.(2000). *Origen, detección y análisis de las Necesidades de Capacitación*. Buenos Aires. Argentina. Macchi S.A.
- Brealey, R. y Myers, S. (1993). *Fundamentos de Financiación Empresarial*, Buenos Aires. Argentina. ESIC.
- Cameiro, M.(2004).*La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos Humanos*. Madrid. ESIC.
- Candía, D. (2005).*Metas del milenio y tugurios: una metodología utilizando datos censales*. Chile. Cepal.
- Canthon. N, Scialabba H.,Hattam. C.,(2003). *Agricultura orgánica, ambiente y seguridad alimentaria*. Roma. FAO.
- Castells, P. E., & Pasola, J. V. (2004). *Tecnología e innovación en la empresa*. Univ. Politèc. de Catalunya.
- Emprendedores UNL. (2014). *La importancia de las TIC en el mundo empresarial*. Madrid. España. Parinfo S.A.
- Garry, M.(1995).*Manual del capacitador empresarial*. San jose.Costa Rica. Ibero América S.A.
- Gitman, A. y Lwrense, J. (1978). *Fundamentos de Administración Financiera*. Cuba.Mufasa S.A.
- Hernández, R. (2006).*Metodología de la investigación*. Madrid. ESIC.
- Herrero,j(2012).*Administracion, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. España. Parinfo..

- Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura.(1993),Manual de capacitación empresarial: Financiamiento en la empresa Asociativa. Costa Rica. IICA.*
- Martinez, H.(2005),el marco ético de la responsabilidad social empresarial. Bogota. pontificia universidad Javeriana.*
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). Sistemas de información gerencial: manejo de la tecnología de información en la empresa interconectada en red/. Mexico:. McGraw-Hill,.*
- Perdomo Moreno, Abraham (2002). Elementos básicos de administración financiera, Madrid. España. Thomson.*
- Prats.J,Garcia.F,Gonzales.I,Ramon.Facal,Moradiellos.E,Prieto.Rafael,(2011). Geografía e historia complementos de formación disciplinar, Editorial Grao, Barcelona.*
- Reyes, A., & Ponce, A. R. (2002). Administracion de empresas/Business Administration . Editorial Limusa.*
- Reyno,M. (2007).La responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. España. Parinfo. S.A.*
- Ruiz.M.,Callejo.L.,Gonzales. E y Fernandez. M.(2011).Las TIC, un reto para nuevos aprendizaje. Cuba. Narcea.*
- Salloum, C. D., & Vigier, H. (1997). Los problemas del financiamiento de la pequeña y mediana empresa: la relación bancos–Pymes. Anales de la asociación argentina de economía política. XXXII Reunión Anual, 2.*
- Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa.*
- Siliceo, A.(2004),Capacitación y desarrollo de personal. Mexico. LIMUSA,S.A.*

Suárez , C. (2014). *Introducción a los sistemas de información y telecomunicación-Tecnologías de la Información y la comunicación. Ideas Propias. Chile. Limusa S.A.*

Tello,E.(2005),*La historia cuenta del crecimiento económico al desarrollo humano sostenible, España. Novagrafik. S.A.*

Van Horne, J. C., Pando, J. S. C., & Martínez, L. M. (1988). *Administración financiera (No. 658.15 H816a). Prentice Hall.*

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

Felipe Nery Agustín Hernández. (2011). Factores administrativos que inciden en la supervivencia y desarrollo de pequeñas y medianas empresas industriales, departamento de Zacapa, Guatemala”; (tesis de Doctorado).Universidad la UNED de Guatemala.

Luciano Barcellos Paula (2010).modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial. (tesis de Doctorado).Universidad de Barcelona.

Zambrano Calle, Abraham José. (2005).La gestión financiera y el desarrollo de las PYMESS en la actividad industrial textil de Lima Metropolitana-Periodo 2002-2003; (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.

Castillo Heredia, Gustavo.(2005).Perú: Decisiones financieras efectivas para el desarrollo empresarial, en el marco de la economía social de mercado”. (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.

REVISTAS

L.Soriano Claudio.(2005, noviembre 1).porque fracasan las pymes.

Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/por-que-fracasan-las-pymes/>

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS PYMES EN EL MERCADO DE ABANCAY, DEL 2015”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA						
<p>PROBLEMA GENERAL 1. ¿Qué relación existe entre los factores administrativos y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL 1. Determinar los factores administrativos que influyen en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL 1.Los factores administrativos influyen en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015.</p>	<p>Variable Independiente factores administrativos</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de los trabajadores • Implementación de tecnologías • Gestión administrativa • Financiamiento <p>Variable dependiente desarrollo sostenibilidad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de duración de las empresas. • Sostenibilidad económica. • Sostenibilidad social. • Sostenibilidad ambiental. 	<p>Tipo: Será del tipo no experimental. Nivel: Básico Diseño Descriptivo – Correlacional Grafico</p> <p>Población Administradores de las pymes de Abancay, 2015.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administradores</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>143</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente: SUNAT 2012.</i></p> <p>Muestra Del tipo probabilístico.</p>	DETALLE	SUB TOTAL	Administradores	143	TOTAL	143
DETALLE	SUB TOTAL									
Administradores	143									
TOTAL	143									

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS		<p>Las pymes de Abancay, 2015.</p> <table border="1" data-bbox="1632 320 2045 416"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administradores</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>104</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente: muestra de la población 2015.</i></p> <p>Selección de la muestra La selección de la muestra será a través de la técnica del azar, debido a que todos cuentan con las mismas características para poder responder a las exigencias del cuestionario</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento : Cuestionario Método de análisis de datos Cuadros de frecuencia, diagramas, estadígrafos de centralización y dispersión, coeficientes de correlación, estadísticos para prueba de hipótesis.</p>	DETALLE	SUB TOTAL	Administradores	104	TOTAL	104
DETALLE	SUB TOTAL									
Administradores	104									
TOTAL	104									
<p>1.¿Qué relación existe entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?.</p>	<p>1.Determinar la correlación que existe entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015</p>	<p>1.Existe una correlación significativa entre la capacitación y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015.</p>								
<p>2. ¿Qué relación existe entre la implementación de tecnologías y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?</p>	<p>2. Determinar la correlación que existe entre la implementación tecnológica y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.</p>	<p>2. La correlación de la implementación tecnológica influye significativamente en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay - 2015.</p>								

<p>3. ¿ Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?.</p>	<p>3. Determinar la correlación que existe entre la gestión administrativa y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.</p>	<p>3.La correlación de la gestión administrativa influye significativamente en el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015.</p>		
<p>4.¿ Qué relación existe entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las PYMES en Abancay -2015?.</p>	<p>4. Determinar la correlación que existe entre el financiamiento y el desarrollo sostenible de las pymes en Abancay -2015.</p>	<p>4.La correlación del financiamiento influye significativamente en el desarrollo sostenible de las pymes en Abancay -2015.</p>		

ANEXO N° 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: “FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS PYMES EN EL MERCADO DE ABANCAY, DEL 2015”

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">VARIABLE 1</p> <p style="text-align: center;">FACTORES ADMINISTRATIVOS</p> <p>Son aquellos entes que influyen en la supervivencia y el desarrollo de las empresas. Fuente: porque fracasan las empresas. Enebral, F. José , 2014,p.3</p>	<p>DIMENSION 1</p> <p>Capacitación de los trabajadores La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los trabajadores dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos. Fuente: Manual del capacitador empresarial. Garry, 1995, p.55.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajadores Capacitados. • Cantidad de horas recibidas de capacitación. • Nivel de eficiencia de capacitación realizada. • Frecuencia de capacitación a los trabajadores.
	<p>DIMENSION 2</p> <p>Implementación de tecnologías. Es la aplicación de herramientas y de información para construir cosas y solucionar problemas. Siguiendo esta definición .la tecnología va más allá de los ordenadores y de los videojuegos. Por supuesto, el uso más común del término tecnología se relaciona con la electrónica y la tecnología digital. Fuente: Introducción a los sistemas de información y telecomunicación- Tecnologías de la Información y la comunicación. Ideas Propias. Suárez, 2014, p.10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de tecnologías implementadas. • Nivel de utilización de tecnología. • Nivel de eficiencia de la tecnología. • Nivel de influencia de la tecnología en la duración de la empresa.

	<p>DIMENSION 3</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p> <p>Fuente: Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa Herrero, J.2012, p.15.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de gestión administrativa. • Nivel de aplicación de herramientas y estrategias • Tipos de herramientas y estrategias. • Frecuencia de utilización de herramientas y estrategias.
	<p>DIMENSION 4</p> <p>Financiamiento</p> <p>Entendido por tal el conjunto de recursos económicos (dinero) que la empresa obtiene para invertir en su ciclo de producción y costear todos los elementos que precisa, y así poder vender su producto o prestar su servicio. Como ejemplos: el capital, las reservas los créditos bancarios, operaciones de leasing, las amortizaciones, ayudas políticas, los beneficios obtenidos.</p> <p>Fuente: <i>Fundamentos de Administración Financiera.</i> Gitman y Lwrense, 1978, p. 17.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de financiamiento. • Nivel de utilización de financiamiento. • Nivel de puntualidad de pago de préstamo. • Nivel de influencia del financiamiento en la permanencia de la empresa en el mercado.
<p>VARIABLE 2</p> <p>DESARROLLO</p> <p>SOSTENIBILIDAD</p> <p>La empresa procura minimizar la cantidad de recursos utilizados mientras que maximiza la creación de valor económico, social y ambiental y se satisfacen las necesidades y requerimientos de sus grupos de interés ("stakeholders")..</p> <p>Fuente: el marco ético de la responsabilidad social</p>	<p>DIMENSION 1</p> <p>Tiempo de duración de las empresas.</p> <p>Las empresas son como un ser vivo que pasa por distintas fases de desarrollo. Cada empresa es un caso particular y la duración de cada etapa es variable, se pueden distinguir las siguientes etapas: nacimiento, crecimiento y aceleración, madurez y declive.</p> <p>Fuente: el marco ético de la responsabilidad social empresarial Martínez, 2005, p.87.</p> <p>DIMENSIÓN 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de vida de la empresa. • Nivel de inserción al proceso de globalización. • Nivel de organización. • Nivel de rentabilidad. • Nivel de utilización de recursos.

<p>empresarial Martínez, 2005, p.20.</p>	<p>Sostenibilidad económica Analiza los intercambios de servicios, productos y capital que se efectúan entre la empresa y su entorno, que incluye: empleados, proveedores, inversionistas y bancos. En esta definición el reto es lograr un equilibrio entre las relaciones económicas con los diferentes entes del entorno para aumentar la sostenibilidad de la empresa a través de la creación de valor y la generación de desarrollo económico. Fuente: La responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Reyno, 2007, p.45.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de influencia en la permanencia de la empresa en el mercado. • Nivel de minimización de recursos utilizados.
	<p>DIMENSIÓN 3</p> <p>Sostenibilidad social Se refiere al impacto social de la organización tanto a nivel interno como a nivel externo. Específicamente, esta dimensión se enfoca en los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida laboral y bienestar de los empleados • Contribución al bienestar de la comunidad de la sociedad en general • Ética del negocio (protección de derechos humanos, transparencia, integridad y justicia). • Responsabilidad por el producto “Product Responsibility” (salud y seguridad del consumidor, publicidad). <p>Fuente: La responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Reyno, 2007, p.45.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de responsabilidad social. • Nivel de práctica de ética empresarial. • Nivel de calidad de vida laboral. • Nivel de responsabilidad del producto.
	<p>DIMENSIÓN 4</p> <p>Sostenibilidad ambiental Es procura minimizar el impacto negativo al medio ambiente a través de la gestión ambiental, reducción de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales, manejo adecuado de desechos y mejora en el diseño del producto para la disminución de su impacto ambiental a lo largo de todas las etapas de su ciclo de vida. Fuente: La responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Reyno, 2007, p.46.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de responsabilidad ambiental. • Nivel de mejoramiento de diseño de producto. • Nivel de eficiencia de materiales de trabajo utilizados. • Nivel de influencia de responsabilidad ambiental en la duración de la empresa.

Anexo Nº 03

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

TITULO: “FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS PYMES EN EL MERCADO DE ABANCAY DE ENERO.SEPTIEMBRE DEL 2015”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº. DE ITEMS	ITEMES / INDICES	ESCALA DE VALORACIÓN
VARIABLE 1 FACTORES ADMINISTRATIVOS	DIMENSION 1 CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajadores capacitados. • Cantidad de horas recibidas de capacitación. • Nivel de eficiencia de capacitación realizada. • Frecuencia de capacitación a los trabajadores. 	25%	5	1. ¿Con qué frecuencia la empresa organiza eventos de capacitación para los trabajadores? 2. ¿En su apreciación, considera Ud. que los cursos de capacitación ofrecen las horas lectivas pertinentes? 3. ¿Al concluir la capacitación, los trabajadores muestran eficiencia en su desempeño laboral? 4. ¿El desarrollo de las actividades de capacitación contribuye en la permanencia de la empresa en el mercado? 5. ¿En su opinión el número de asistentes a las capacitaciones, contribuyen a los objetivos de la empresa?	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Raras veces 2 Nunca 1

	<p style="text-align: center;">DIMENSION 2</p> <p style="text-align: center;">IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de tecnologías implementadas. • Nivel de utilización de tecnología. • Nivel de eficiencia de la tecnología. • Nivel de influencia de la tecnología en la duración de la empresa. 	25%	5	<p>6. ¿En su opinión el uso de la tecnología por parte de los trabajadores minimiza el tiempo de los trabajos de los empleados?</p> <p>7. ¿Una vez implementada la tecnología contribuye al logro de los objetivos de la empresa?</p> <p>8. ¿En su opinión la utilización de la tecnología, contribuyen en la permanencia de la empresa en el mercado?</p> <p>9. ¿En su percepción respecto al nivel de eficiencia que tiene la tecnología, contribuye al desarrollo de los trabajos que se realizan en la empresa?</p> <p>10. El número de los equipos o sistemas software administrativos son suficientes para el desarrollo de la empresa. ¿Cuál es su opinión?</p>	<p>Siempre 5</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>A veces 3</p> <p>Raras veces 2</p> <p>Nunca 1</p>
--	---	--	-----	---	--	---

	<p>DIMENSION 3</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de gestión administrativa. • Nivel de aplicación de herramientas y estrategias • Tipos de herramientas y estrategias. • Frecuencia de utilización de herramientas y estrategias. 	25%	5	<p>11. ¿En su apreciación la gestión administrativa tiene eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas de la empresa?</p> <p>12. ¿En su percepción la gestión administrativa, apoya al logro de los objetivos de la empresa?</p> <p>13. ¿En su apreciación cual es la frecuencia de la utilización de herramientas y estrategias en la gestión administrativa?</p> <p>14. ¿En su percepción la gestión administrativa influye en la permanencia de la empresa en el mercado?</p> <p>15. ¿En su opinión se utilizan tipos o variedad herramientas y estrategias que contribuyan a la eficiencia de la gestión administrativa?.</p>	<p>Siempre 5</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>A veces 3</p> <p>Raras veces 2</p> <p>Nunca 1</p>
--	--	---	-----	---	--	---

	<p>DIMENSION 4</p> <p>FINANCIAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de financiamiento. • Nivel de utilización de financiamiento. • Nivel de puntualidad de pago de préstamo. • Nivel de influencia del financiamiento en la permanencia de la empresa en el mercado. 	25%	5	<p>16. ¿En su percepción el capital que maneja la empresa es suficiente para la expansión de la empresa a otros mercados?</p> <p>17. ¿En su percepción considera que aún la empresa necesita financiamiento?</p> <p>18. ¿En su opinión la facilitación de financiamiento que le otorgan a la empresa es rápida?</p> <p>19. ¿En su percepción la empresa es puntual en el pago del préstamo al banco o a otras entidades de financiamiento?</p> <p>20. ¿En su percepción el financiamiento influye en la permanencia de la empresa en el mercado?</p>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Raras veces</p> <p>Nunca</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
--	--	---	-----	---	--	---	--

VARIABLE 2 DESARROLLO SOSTENIBLE	DIMENSION 1 TIEMPO DE DURACIÓN DE LAS EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de vida de la empresa. • Nivel de inserción al proceso de globalización. • Nivel de organización. 	25%	5	21. ¿En su apreciación, el tiempo de permanencia de la empresa es favorable para el logro de sus objetivos? 22. ¿En su percepción la empresa está en constante alerta al proceso de globalización? 23. ¿En su opinión la inserción al proceso de globalización contribuye en la duración de la empresa en el mercado? 24. ¿En su percepción la empresa tiene un nivel de eficiencia de organización? 25. ¿En su opinión el nivel de organización contribuye en la duración de la empresa en el mercado?	Siempre Casi siempre A veces Raras veces Nunca	5 4 3 2 1
---	---	--	-----	---	---	--	-----------------------

	<p>DIMENSIÓN 2</p> <p>Sostenibilidad económica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de rentabilidad. • Nivel de utilización de recursos. • Nivel de influencia en la permanencia de la empresa en el mercado. • Nivel de minimización de recursos utilizados. 	25%	5	<p>26. ¿En su percepción respecto a la rentabilidad que tiene la empresa anualmente es favorable?</p> <p>27. ¿En su percepción la empresa minimiza la utilización de los recursos materiales para el producto o servicio final que se brinda a los clientes?</p> <p>28. ¿En su percepción la empresa minimiza los trabajadores para la elaboración del producto o servicio final que se brinda a los clientes?</p> <p>29. ¿En su percepción el producto o servicio que brinda la empresa cumple con las expectativas del cliente?</p> <p>30. ¿En su opinión la rentabilidad influye en la permanencia de la empresa en el mercado?</p>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Raras veces</p> <p>Nunca</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
--	--	--	-----	---	--	---	--

	DIMENSIÓN 3 Sostenibilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de responsabilidad social. • Nivel de práctica de ética empresarial. • Nivel de calidad de vida laboral. • Nivel de responsabilidad del producto. 	25%	5	31. ¿En su opinión es eficiente la calidad de vida laboral que brinda la empresa a los trabajadores? 32. ¿En su percepción la empresa realiza actividades para mejorar el bienestar de la sociedad? 33. ¿En su percepción la empresa practica la ética empresarial? 34. ¿En su percepción la empresa tiene responsabilidad frente al producto o servicio que brinda a los clientes? 35. ¿En su percepción la responsabilidad social influye en la permanencia de la empresa en el mercado?	Siempre Casi siempre A veces Raras veces Nunca	5 4 3 2 1
	DIMENSIÓN 4 Sostenibilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de responsabilidad ambiental. • Nivel de mejoramiento de diseño de producto. • Nivel de eficiencia de materiales de trabajo utilizados. • Nivel de influencia de responsabilidad ambiental en la duración de la empresa. 	25%		36. ¿En su percepción la empresa practica responsabilidad ambiental? 37. ¿En su opinión las actividades que realiza la empresa para preservar el medio ambiente son eficientes?. 38. ¿En su percepción los materiales de trabajo son utilizados eficientemente? 39. ¿En su percepción la empresa mejora el diseño del producto o servicio para minimizar la utilización de materiales? 40. ¿En su opinión la responsabilidad ambiental influye en la permanencia de la empresa en el mercado?	Siempre Casi siempre A veces Raras veces Nunca	5 4 3 2 1

CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADORES

EMPRESAS PYMES:

Distinguido (a) Administrador:

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DE ABANCAY**. Por ello su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Utilice el tiempo necesario.
- El instrumento tiene carácter anónimo e individual.
- No deje ítems sin responder.
- Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	AFIRMACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia la empresa organiza eventos de capacitación para los trabajadores?					
2	¿En su apreciación, considera Ud. que los cursos de capacitación ofrecen las horas lectivas pertinentes?					
3	¿Al concluir la capacitación, los trabajadores muestran eficiencia en su desempeño laboral?					
4	¿El desarrollo de las actividades de capacitación contribuye en la permanencia de la empresa en el mercado?					
5	¿En su opinión el número de asistentes a las capacitaciones, contribuyen a los objetivos de la empresa?					
6	¿En su opinión el uso de la tecnología por parte de los trabajadores minimiza el tiempo de los trabajos de los empleados?					
7	¿Una vez implementada la tecnología contribuye al logro de los objetivos de la empresa?					
8	¿En su opinión la utilización de la tecnología, contribuyen en la permanencia de la empresa en el mercado?					
9	¿En su percepción respecto al Nivel de eficiencia que tiene la tecnología, contribuye al desarrollo de los trabajos que se realizan en la empresa?					
10	El número de los equipos o sistemas software administrativos son suficientes para el desarrollo de la empresa. ¿Cuál es su opinión?					
11	¿En su apreciación la gestión administrativa tiene eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas de la empresa?					
12	¿En su percepción la gestión administrativa, apoya al logro de los objetivos de la empresa?					
13	¿En su apreciación cual es la frecuencia de la utilización de herramientas y estrategias en la gestión administrativa?					
14	¿En su percepción la gestión administrativa influye en la permanencia de la empresa en el mercado?					
15	¿En su opinión se utilizan tipos o variedad herramientas y estrategias que contribuyan a la eficiencia de la gestión administrativa?					
16	¿En su percepción el capital que maneja la empresa es suficiente para la expansión de la empresa a otros					

	mercados?					
17	¿En su percepción considera que aún la empresa necesita financiamiento?					
18	¿En su opinión la facilitación de financiamiento que le otorgan a la empresa es rápida?					
19	¿En su percepción la empresa es puntual en el pago del préstamo al banco o a otras entidades de financiamiento?					
20	¿En su percepción el financiamiento influye en la permanencia de la empresa en el mercado?					
21	¿En su apreciación, el tiempo de permanencia de la empresa es favorable para el logro de sus objetivos?					
22	¿En su percepción la empresa está en constante alerta al proceso de globalización?					
23	¿En su opinión la inserción al proceso de globalización contribuye en la duración de la empresa en el mercado?					
24	¿En su percepción la empresa tiene un nivel de eficiencia de organización?					
25	¿En su opinión el nivel de organización contribuye en la duración de la empresa en el mercado?					
26	¿En su percepción respecto a la rentabilidad que tiene la empresa anualmente es favorable?					
27	¿En su percepción la empresa minimiza la utilización de los recursos materiales para el producto o servicio final que se brinda a los clientes?					
28	¿En su percepción la empresa minimiza los trabajadores para la elaboración del producto o servicio final que se brinda a los clientes?					
29	¿En su percepción el producto o servicio que brinda la empresa cumple con las expectativas del cliente?					
30	¿En su opinión la rentabilidad influye en la permanencia de la empresa en el mercado?					
31	¿En su opinión es eficiente la calidad de vida laboral que brinda la empresa a los trabajadores?					
32	¿En su percepción la empresa realiza actividades para mejorar el bienestar de la sociedad?					
33	¿En su percepción la empresa practica la ética empresarial?					
34	¿En su percepción la empresa tiene responsabilidad frente al producto o servicio que brinda a los clientes?					
35	¿En su percepción la responsabilidad social influye en la permanencia de la empresa en el mercado?					
36	¿En su percepción la empresa practica responsabilidad ambiental?					
37	¿En su opinión las actividades que realiza la empresa para preservar el medio ambiente son eficientes?					
38	¿En su percepción los materiales de trabajo son utilizados eficientemente?					
39	¿En su percepción la empresa mejora el diseño del producto o servicio para minimizar la utilización de materiales?					
40	¿En su opinión la responsabilidad ambiental influye en la permanencia de la empresa en el mercado?					

¡Agradecido por su colaboración

PRUEBA PILOTO																																																		
FACTORES ADMINISTRATIVOS																				DESARROLLO SOSTENIBLE																														
Capacitación					Tecnología					Financiamiento					Gestión Adm.					Tiempo de durac.					Sosten. Económica					Sosten. Social					Sosten. Ambiental															
Nro	1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	D2	11	12	13	14	15	D3	16	17	18	19	20	D4	TV1	21	22	23	24	25	D1	26	27	28	29	30	D2	31	32	33	34	35	D3	36	37	38	39	40	D1	TV2
1	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	22	94	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	91
2	4	4	5	3	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	4	5	4	4	19	77	4	4	4	3	3	18	4	4	3	5	5	21	4	4	4	5	4	21	5	5	3	3	3	19	79
3	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	3	4	5	5	21	89	4	4	3	5	5	21	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	23	4	3	4	4	3	18	84
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	95	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22	91
5	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	85	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	87
6	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	95	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	93
7	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	90	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	3	3	18	5	3	3	3	3	17	80
8	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	67	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	93
9	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	97	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	98
10	4	4	4	5	5	22	5	4	3	3	3	18	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	4	22	86	5	5	3	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	85

BASE DE DATOS EXCEL

		FACTORES ADMINISTRATIVOS																			DESARROLLO SOSTENIBLE																																											
		Capacitación					Tecnología					Financiamiento					Gestión Adm.				Tiempo de durac.					Sosten. Económica					Sosten. Social					Sosten. Ambiental																												
Nro		1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	D2	11	12	13	14	15	D3	16	17	18	19	20	D4	TV1	21	22	23	24	25	D1	26	27	28	29	30	D2	31	32	33	34	35	D3	36	37	38	39	40	D1	TV2													
1	5	5	5	4	5	24	24	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	5	4	23	23	5	4	5	5	24	22	93	4	4	5	5	5	23	25	4	5	4	5	4	22	22	4	5	4	5	5	23	23	5	4	5	4	5	23	23	5	4	5	4	5	23	23	91
2	5	5	5	4	5	24	24	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	4	22	22	5	4	5	4	5	23	22	91	4	5	4	5	4	22	24	5	4	5	4	5	23	23	4	5	4	5	4	22	22	4	5	4	4	5	22	22	89						
3	5	4	5	5	5	24	24	4	5	5	5	5	24	20	5	5	4	5	4	23	18	5	4	5	4	22	17	93	5	4	4	4	4	21	24	4	4	4	5	4	21	21	5	4	4	4	5	22	22	4	3	4	5	3	19	19	83							
4	5	5	4	5	4	23	23	5	4	5	4	5	23	20	4	5	4	5	5	23	23	5	5	4	5	4	23	19	92	4	5	4	5	5	23	23	5	4	4	4	4	21	21	5	5	5	5	5	25	25	4	4	4	4	20	20	89							
5	5	4	5	5	5	24	24	4	5	5	4	5	23	23	4	5	4	5	5	23	23	4	5	4	5	4	22	22	92	5	4	5	5	5	24	24	5	4	5	4	5	23	23	5	4	5	4	5	23	23	5	5	4	5	5	24	24	94						
6	3	4	5	4	4	20	20	3	2	3	4	3	15	15	3	4	5	4	5	21	16	4	5	4	5	4	22	18	78	5	4	5	4	4	22	21	4	3	3	4	3	17	17	2	3	4	3	4	16	21	3	4	3	4	5	19	19	74						
7	5	4	5	4	5	23	23	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	4	22	22	4	5	5	4	4	23	21	90	5	4	5	4	5	23	23	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	5	23	23	4	4	4	4	20	22	88							
8	5	4	5	4	5	23	23	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	5	23	19	4	5	4	5	4	22	22	90	5	4	5	5	5	24	24	4	5	4	5	4	22	22	5	4	4	5	4	22	22	5	4	5	4	5	23	23	91						
9	5	4	4	4	5	22	22	4	5	4	4	5	22	22	5	5	5	5	4	24	21	5	4	5	4	5	23	23	91	4	5	5	5	4	23	23	5	4	5	4	5	23	23	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	5	23	23	91						
10	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	5	23	20	4	5	4	5	5	23	23	3	5	5	5	4	22	22	90	5	4	5	5	4	23	23	5	4	3	5	4	21	21	4	5	5	5	4	23	23	4	4	4	5	5	22	22	89						
11	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	4	22	22	4	4	5	5	4	22	22	4	5	4	5	4	22	22	88	5	4	5	4	4	22	22	5	4	4	5	5	23	23	4	5	5	4	4	22	22	5	4	5	5	23	23	90							
12	5	5	5	5	5	25	25	4	5	5	5	5	24	24	5	5	4	4	5	23	23	5	5	5	5	5	25	23	97	4	5	5	5	4	23	26	5	4	5	5	5	24	24	4	5	4	5	5	23	23	5	5	4	4	3	21	24	91						
13	4	5	4	5	4	22	22	5	5	5	5	5	25	25	5	5	4	5	4	23	22	4	5	4	5	4	22	22	92	5	4	4	5	5	23	23	5	5	4	5	4	24	23	4	5	4	5	4	22	22	5	4	5	4	4	22	22	91						
14	5	4	5	5	5	24	24	5	4	5	5	5	24	24	5	5	5	5	5	25	21	5	4	5	4	23	23	96	5	5	5	4	5	24	24	4	5	5	5	5	24	24	4	5	5	5	4	23	23	5	5	4	5	24	24	95								
15	5	5	5	5	4	24	24	5	4	5	5	4	23	23	5	5	5	5	5	25	21	5	5	5	4	5	24	21	98	5	5	5	4	5	24	24	5	5	5	5	4	24	24	5	5	5	4	5	24	24	5	4	5	5	4	23	23	95						
16	4	4	5	5	4	22	22	4	4	5	5	4	22	22	5	5	5	5	5	25	22	5	2	4	5	2	18	18	87	4	5	2	4	4	19	23	5	3	2	5	5	20	23	4	4	5	5	3	21	21	4	4	4	5	21	21	81							
17	5	5	4	5	4	23	23	3	4	5	4	5	21	19	5	5	5	5	5	25	21	4	2	4	5	3	18	18	87	5	5	4	4	5	23	23	5	4	2	4	5	20	20	4	5	5	5	3	22	22	4	4	4	3	4	19	19	84						
18	5	4	4	5	4	22	22	5	5	5	5	5	25	21	5	4	5	5	5	24	24	2	5	4	5	4	20	15	91	5	4	5	5	5	24	24	4	5	2	4	5	20	22	5	5	5	5	4	24	24	4	4	5	2	4	19	19	87						
19	5	4	5	5	5	24	24	5	5	4	5	5	24	22	5	5	5	5	5	25	25	3	5	5	5	5	23	23	96	5	5	5	5	4	24	24	5	5	5	4	4	23	23	5	5	5	5	5	25	25	5	5	5	5	25	25	97							
20	4	5	4	5	5	23	23	5	5	5	4	3	22	18	4	4	4	5	5	22	22	3	5	4	4	5	21	21	88	4	4	5	4	4	21	24	4	5	3	2	5	19	19	5	5	4	4	4	22	22	4	4	4	5	5	22	22	84						
21	3	4	5	5	4	21	21	4	5	5	5	5	24	19	5	5	5	5	5	25	25	2	5	4	4	5	20	20	90	4	5	4	5	4	22	22	3	4	4	4	5	20	20	5	4	5	5	5	24	24	4	5	4	5	23	23	89							
22	5	5	5	5	4	24	24	5	5	5	5	5	25	20	5	4	5	5	5	24	24	5	4	5	5	23	23	96	5	4	5	5	5	24	24	4	5	5	5	4	23	23	5	5	5	4	5	24	24	4	5	4	5	4	22	22	93							
23	4	5	4	4	4	21	21	4	4	5	5	5	23	22	5	5	5	4	24	21	3	4	5	4	5	21	21	89	4	4	5	4	3	20	22	4	5	4	3	4	20	20	5	4	4	4	4	21	24	4	4	5	5	23	23	84								
24	4	3	4	3	4	18	18	5	4	3	4	5	21	21	4	3	4	5	5	21	21	5	5	4	5	4	23	19	83	4	3	4	5	4	20	22	5	4	5	4	4	22	22	5	4	3	4	5	21	21	5	4	4	3	20	20	83							
25	4	5	4	4	4	21	21	4	4	5	5	5	23	23	4	4	5	5	5	23	17	4	4	5	4	5	22	22	89	4	5	4	5	4	22	22	5	5	5	4	4	23	23	4	3	3	4	17	23	4	4	4	5	5	22	22	84							
26	5	4	5	5	5	24	24	5	5	5	5	5	25	22	5	5	5	5	5	25	19	4	5	4	3	4	20	20	94	4	5	4	4	4	21	25	4	4	4	4	4	20	23	5	4	5	4	4	22	22	3	4	5	5	22	22	85							
27	3	3	3	4	5	18	18	4	4	4	5	5	22	18	4	4	4	5	5	22	22	4	4	5	4	5	22	22	84	4	3	4	5	4	20	20	3	4	5	4	3	19	19	4	5	4	3	4	20	22	5	4	4	5	4	22	22	81						
28	5	4	4	5	5	23	23	5	4	5	4	4	22	19	4	5	5	5	5	24	19	4	4	4	5	4	21	21	90	4	5	4	3	3	19	23	3	3	4	5	5	20	20	4	3	3	4	5	19	24	3	4	4	5	5	21	21	79						

BASE DE DATOS SPSS

Para tablas y graficos MADE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1	D2	D3	D4	V1	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	V2	var	var	var	var	var	var
1	5	5	5	2	1	5	5	5	5	4						
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
3	5	4	4	4	2	5	5	5	4	3						
4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3						
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4						
6	4	3	3	4	1	5	4	5	4	2						
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4						
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
10	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3						
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4						
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
16	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3						
17	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3						
18	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3						
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
20	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3						
21	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3						
22	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4						
23	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicod:ON

08:30 p.m.
05/11/2015

Base de datos Made.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1	D2	D3	D4	V1	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	V2	var	var	var	var	var	var
1	24	22	23	2	71	25	22	23	23	93						
2	24	22	22	22	90	24	23	22	22	91						
3	24	20	18	17	79	24	21	22	19	86						
4	23	20	23	19	85	23	21	25	20	89						
5	24	23	23	22	92	24	23	23	24	94						
6	20	15	16	18	69	21	17	21	19	78						
7	23	22	22	21	88	23	22	23	22	90						
8	23	22	19	22	86	24	22	22	23	91						
9	22	22	21	23	88	23	23	22	23	91						
10	22	20	23	22	87	23	21	23	22	89						
11	22	22	22	22	88	22	23	22	23	90						
12	25	24	23	23	95	26	24	23	24	97						
13	22	25	22	22	91	23	23	22	22	90						
14	24	24	21	23	92	24	24	23	24	95						
15	24	23	21	21	89	24	24	24	23	95						
16	22	22	22	18	84	23	23	21	21	88						
17	23	19	21	18	81	23	20	22	19	84						
18	22	21	24	15	82	24	22	24	19	89						
19	24	22	25	23	94	24	23	25	25	97						
20	23	18	22	21	84	24	19	22	22	87						
21	21	19	25	20	85	22	20	24	23	89						
22	24	20	24	23	91	24	23	24	22	93						
23	21	22	21	21	85	22	20	24	23	89						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

08:31 p.m. 05/11/2015

CategorizadosMade.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	D1	D2	D3	D4	V1	D1Y	D2Y	D3Y	D4Y	V2	var	var	var	var	var	var
1	24	22	23	2	1	25	22	23	23	4						
2	24	22	22	22	4	24	23	22	22	4						
3	24	20	18	17	2	24	21	22	19	3						
4	23	20	23	19	3	23	21	25	20	3						
5	24	23	23	22	5	24	23	23	24	4						
6	20	15	16	18	1	21	17	21	19	2						
7	23	22	22	21	4	23	22	23	22	4						
8	23	22	19	22	4	24	22	22	23	4						
9	22	22	21	23	4	23	23	22	23	4						
10	22	20	23	22	4	23	21	23	22	3						
11	22	22	22	22	4	22	23	22	23	4						
12	25	24	23	23	5	26	24	23	24	5						
13	22	25	22	22	4	23	23	22	22	4						
14	24	24	21	23	5	24	24	23	24	4						
15	24	23	21	21	4	24	24	24	23	4						
16	22	22	22	18	3	23	23	21	21	3						
17	23	19	21	18	3	23	20	22	19	3						
18	22	21	24	15	3	24	22	24	19	3						
19	24	22	25	23	5	24	23	25	25	5						
20	23	18	22	21	3	24	19	22	22	3						
21	21	19	25	20	3	22	20	24	23	3						
22	24	20	24	23	4	24	23	24	22	4						
23	21	22	21	21	3	22	20	24	23	3						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

08:31 p.m. 05/11/2015

Prueba piloto Made.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
8	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

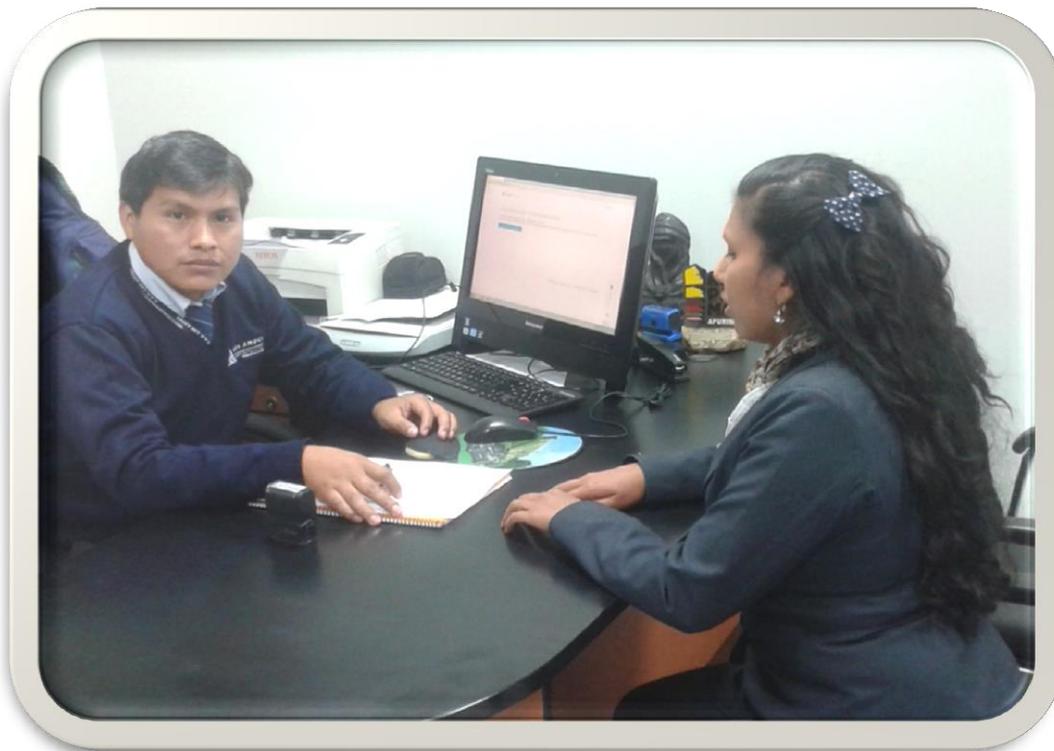
08:32 p.m. 05/11/2015

GALERÍA DE FOTOS

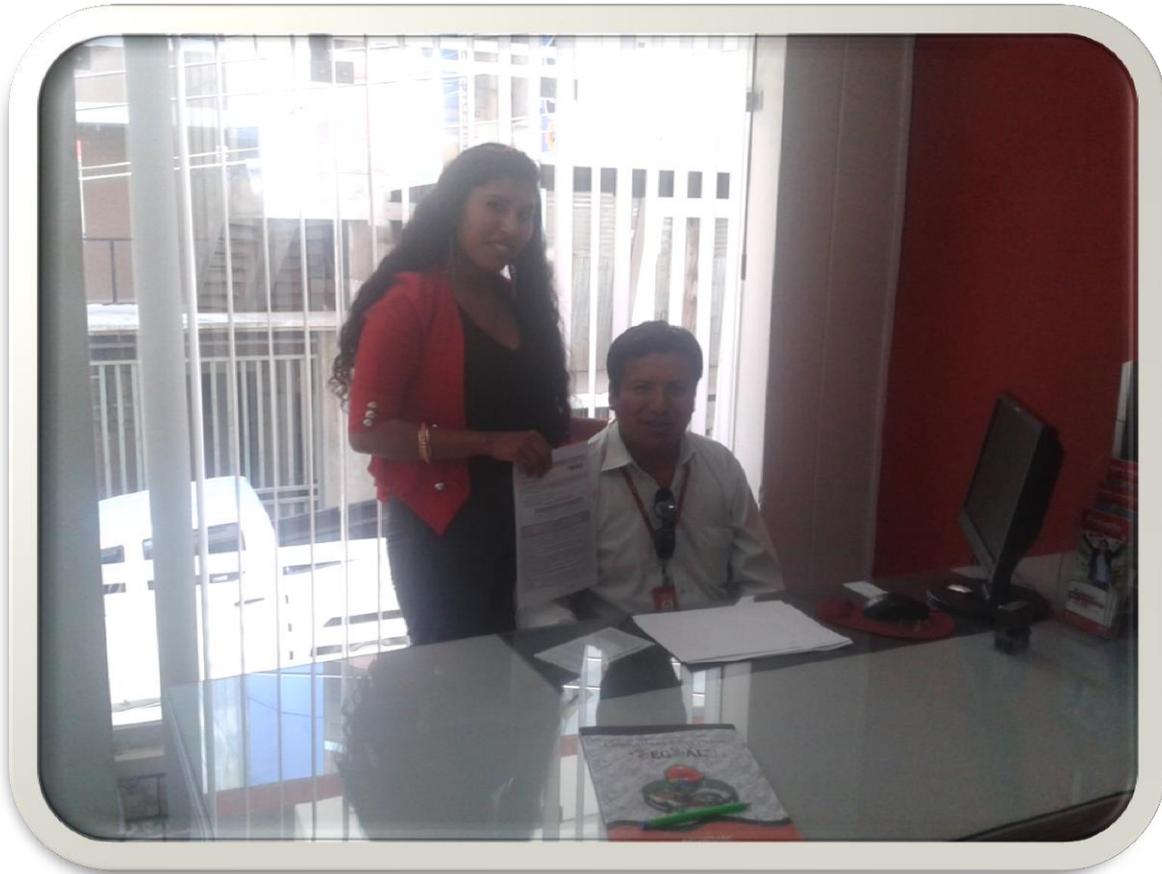
FOTOS DE LOS ENCUESTADOS.



Encuesta realizada al administrador de la empresa Movistar.



Encuesta realizada al administrador de la cooperativa los Andes.



Encuesta realizada al administrador de la caja Municipal Ica.



Encuesta realizada al administrador de la Caja Municipal Credinka.



Encuesta realizada al administrador de la empresa las Brasas.



Encuesta realizada al administrador de la empresa Claro.



Encuesta realizada a la administradora de Topi Top.



Encuesta realizada al administrador de la empresa Matias.