



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL CENTRO
COMERCIAL AMÉRICA, LA VICTORIA, 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORAS

MARÍA ELENA ALIAGA TERRAZOS

ORCID: 0000-0001-9328-6869

MELISSA NOELIA RÍOS SIXTO

ORCID: 0000-0002-3911-4211

ASESORA

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ

ORCID: 0000-0002-4244-8167

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Aliaga Terrazos, M. E., & Ríos Sixto, M. N. (2022). *Gestión empresarial y competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	María Elena Aliaga Terrazos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74832041
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9328-6869
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Melissa Noelia Ríos Sixto
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73081589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-3911-4211
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07266567
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4244-8167
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Graciela Margot Vejarano García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17936741
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07266567
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Gestión empresarial y competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria, 2021
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección y organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS y DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL CENTRO
COMERCIAL AMÉRICA, LA VICTORIA, 2021**

Presentado por las bachilleres:

- 1) MARÍA ELENA ALIAGA TERRAZOS
- 2) MELISSA NOELIA RÍOS SIXTO

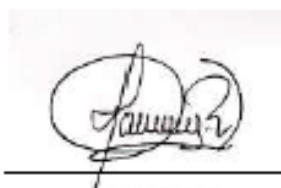
Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR MAYORÍA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 16 de noviembre del 2022



PRESIDENTE
MAG. VEJARANO GARCÍA,
GRACIELA MARGOT



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS



VOCAL
DRA. PATRICIA MARIBEL
YLLESCAS RODRIGUEZ

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

“GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL CENTRO COMERCIAL AMÉRICA, LA VICTORIA, 2021”

del (de la, los) estudiante(s) MARÍA ELENA ALIAGA TERRAZOS y MELISSA NOELIA RÍOS SIXTO constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Tumin que se adjunta. (Ver reporte de Tumin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de diciembre de 2022



DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ
DNI: 07266567

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres Jhonny Aliaga López y Nora Terrazos Yurivilca que siempre me apoyaron incondicionalmente día a día para poder llegar a esta instancia de mis estudios pese a los obstáculos que se nos presentaba y por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación para así crecer como persona.

María Elena Aliaga Terrazos

Dedicado a mis queridos padres por mi formación personal, con amplios principios y educación lo cual les debo inmensamente por el amor y cariño que siempre me brindaron a pesar de tener libertades me motivaron para lograr mis anhelos y deseos.

Melissa Noelia Ríos Sixto

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo del estudio ha precisado el vigor y aliento de un grupo de personas que gracias a sus aportes de forma desinteresada contribuyeron en la culminación del trabajo, al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe y la Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez, por sus asesoramientos, disponibilidad de tiempo y paciencia en estos tiempos difíciles que estamos atravesando en la actualidad con la pandemia, donde las clases son virtuales y que requieren de una enorme capacidad y habilidad de enseñanza a través de la tecnología. A los hijos de quien en vida fue el Sr. Juan Sullón Zapata dueño del Centro Comercial América ubicando en La Victoria, por permitirnos llevar a cabo la aplicación de la investigación. y a los microempresarios del Centro Comercial por habernos brindado de su tiempo con la aplicación de los cuestionarios.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	17
1.4 Limitaciones de la investigación.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	20
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	24
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	44
3.2 Población y muestra.....	44
3.3 Hipótesis.....	45
3.4 Variables – Operacionalización.....	46
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	48
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	48
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	54
4.1.1 Análisis de fiabilidad.....	55
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	57
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	59
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	67
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	68
4.6 Procedimientos correlacionales.....	69
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones.....	75

5.2	Conclusiones.....	77
5.3	Recomendaciones.....	79

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de microempresarios del Centro Comercial América.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable de gestión empresarial.
- Tabla 3 Operacionalización de la variable de competitividad.
- Tabla 4 Clasificación de los niveles de fiabilidad según el alfa de Cronbach.
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario de gestión empresarial.
- Tabla 6 Resultados de validación del cuestionario de competitividad.
- Tabla 7 Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión empresarial.
- Tabla 8 Resultados de fiabilidad del instrumento de la gestión empresarial.
- Tabla 9 Análisis de fiabilidad del instrumento de competitividad.
- Tabla 10 Resultados de fiabilidad del instrumento de la competitividad.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable competitividad.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión planificación.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación empresarial.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión dirección.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión políticas empresariales.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión productividad.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión diferenciación.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo en costos.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión acceso a financiamiento.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión empresarial y la competitividad.
- Tabla 22 Resultados de la prueba de normalidad de la variable competitividad.
- Tabla 23 Resultados de correlación entre la gestión empresarial y la competitividad.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la planificación y la competitividad.
- Tabla 25 Resultados de correlación entre la evaluación empresarial y la competitividad.
- Tabla 26 Resultados de correlación entre la dirección y la competitividad.
- Tabla 27 Resultados de correlación entre las políticas empresariales y la competitividad.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable gestión empresarial.
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable competitividad.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión planificación.
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión evaluación empresarial.
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión dirección.
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión políticas empresariales.
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión productividad.
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión diferenciación.
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión liderazgo en costos.
- Figura 10 Análisis porcentual de la dimensión acceso a financiamiento.
- Figura 11 Análisis porcentual de los resultados de la relación entre la gestión empresarial y la competitividad.
- Figura 12 Análisis de dispersión de la gestión empresarial y la competitividad.

GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL CENTRO COMERCIAL AMÉRICA, LA VICTORIA, 2021

ALIAGA TERRAZOS MARÍA ELENA
RÍOS SIXTO MELISSA NOELIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la indagación fue determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competitividad en las Mypes del Centro Comercial América, La Victoria, 2021. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal y un enfoque cuantitativo. La población y la muestra fueron conformados por 100 microempresarios. El instrumento fue compuesto por 25 ítems para el cuestionario de gestión empresarial y 24 ítems para el cuestionario de competitividad. Asimismo, se demostró que los instrumentos son confiables, ya que el resultado de alfa de Cronbach arrojó una fiabilidad de 0,874 para el cuestionario de gestión empresarial y 0,861 para el cuestionario de competitividad. Por otro lado, mediante el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,576 con una magnitud de sig. = 0,000, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la gestión empresarial y la competitividad. Se recomienda al gerente del centro comercial América implementar un plan estratégico para que así la empresa pueda alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo, con el propósito de conseguir las metas proyectadas de las microempresas.

Palabras clave: gestión, competitividad, políticas empresariales, diferenciación.

**BUSINESS MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS IN THE MYPES OF THE
SHOPPING CENTER CALLED AMÉRICA, LA VICTORIA, 2021**

ALIAGA TERRAZOS MARÍA ELENA

RÍOS SIXTO MELISSA NOELIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship that exists between business management and competitiveness in the Mypes of the América shopping center, La Victoria, 2021. The type of research was correlational descriptive, non-experimental design, cross-sectional and a quantitative. The population and the sample were made up of 100 microentrepreneurs. The instrument was composed of 25 items for the business management questionnaire and 24 items for the competitiveness questionnaire. Likewise, it was shown that the instruments are reliable, since the result of Cronbach's alpha showed a reliability of 0.874 for the business management questionnaire and 0.861 for the competitiveness questionnaire. Using Pearson's R correlation coefficient of 0.576 with a magnitude of $\text{sig.} = 0.000$, it is concluded that there is a moderate positive correlation between business management and competitiveness. The manager of the América shopping center is recommended to implement a strategic plan so that the company can achieve its short- and long-term objectives, with the purpose of achieving the projected goals of micro-enterprises.

Keywords: management, competitiveness, business policies, differentiation.

INTRODUCCIÓN

En el estudio denominado *Gestión empresarial y competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria, 2021*, se realizó un análisis detallado sobre problemática de la gestión empresarial que viene afectando el nivel de competitividad de las Mypes de centro comercial en mención. La gestión empresarial cumple un papel de suma importancia debido a que los procesos de su gestión como las competencias y estrategias empleadas son importantes para alcanzar los resultados esperados. En ese sentido, se debe tener en cuenta que actualmente la industria de las Mypes forma un segmento crucial dentro de la economía del Perú, en ese sentido, los gobiernos a manera de métodos deben fomentar programas de apoyo, ya que los pequeños negocios han hecho enérgico el sector de la economía peruana.

El análisis de la realidad problemática permitió formular el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?

El objetivo general del estudio consistió en determinar el nivel de relación existente entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Por otro lado, la hipótesis alterna o de investigación está enunciada en función de la comprobación de la relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del Centro Comercial América, La Victoria – 2021.

Conforme a las respuestas arrojadas se comprobó que la hipótesis confirma la efectividad de una correlación directa, positiva y significativa en la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del Centro Comercial América, La Victoria durante el año 2021.

El análisis se encuentra distribuido en cinco capítulos, a los cuales se detallan en los siguientes párrafos.

En el capítulo I, se desarrolló la realidad problemática a nivel mundial, nacional y local que permitió la formulación del problema, asimismo, se desarrolló la justificación y la pertinencia de la investigación, se formularon los objetivos y finalmente, se explican las limitaciones que se han tenido a lo largo de esta investigación.

En el capítulo II, se formuló el marco teórico que comprende la revisión sistemática de los estudios realizados con anterioridad sobre las variables de estudio tanto a nivel nacional como internacional, asimismo, se desarrolló las bases teóricas científicas de ambas variables, finalmente, se desarrollan las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico, que básicamente consistió en explicar el tipo, diseño de investigación, así como la identificación de la población y muestra de estudio. Luego se desarrollaron las hipótesis tanto general como específicas, se explica la definición conceptual y operacional de las variables, métodos y técnicas de estudio. Por otro lado, se realizó la descripción de cuestionarios y se explicó el tratamiento estadístico seguido en la investigación.

En el capítulo IV, se explicó el análisis de los resultados que comprende los resultados del análisis de confiabilidad, el tratamiento estadístico descriptivo como inferencial, asimismo, se desarrolló la prueba de normalidad que conduce a identificar el estadístico de correlación adecuado para la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones a las que llagó la investigación que dieron por cumplido los objetivos planteados en el estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Según apreciaciones de la Organización Internacional del Trabajo (2019) las Mypes y Pymes cumplen un rol fundamental ya que proveen de trabajo a la sociedad. La información recopilada se realizó a 99 naciones, indicando que las pequeñas unidades económicas tienen una denominación del 70% del empleo total ya que generan más trabajo. La investigación reveló que un 62% del empleo de estas 99 naciones correspondía a la sección informal, donde las restricciones de trabajo en su mayoría suelen ser inferiores. El grado de incumplimiento variaba bastante, desde más del 90% en Benín y Madagascar, incluso menos del 5% en Austria, Bélgica y Suiza. El antecedente reveló que las naciones de economía alta tienen un 58% del trabajo que pertenece a las economías pequeñas, mientras que en las naciones de ganancia baja y mediana la magnitud es considerada superior. En las naciones de niveles de rentabilidad baja el porcentaje de empleo correspondió a las economías pequeñas casi a un 100%.

Por otro lado, Produce (2020) alega que las Micros y Pequeñas Empresas (Mypes) son los sectores más golpeados a raíz de la situación mundial respecto al COVID-19, también reconoce la importancia de trabajar coordinadamente con todos los sectores involucrados y necesarios para la verdadera reactivación económica. Cabe resaltar que el sector Mype es fundamental debido a que genera más empleo laboral.

El diario El Peruano (2020), expresa que las Mypes efectúan una función valiosa dentro de la ascendencia de las finanzas peruana. Según información oficial, conforman más del 99% de las empresas en el Perú, creando un entorno del 85% del total de puestos de trabajo y ocasionan alrededor del 40% de PBI. En concordancia con este reto tanto el gobierno mediante el Ministerio de Economía y Finanzas

implementaron mediciones monetarias a fin de poder ayudar a las microempresas, por intermedio el FAE-Mype y Reactiva Perú. A su vez la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP dispuso eliminar los impuestos que se aplican a los créditos que se otorgan en estas empresas. Así mismo, las organizaciones son una división fundamental en el crecimiento de la producción local, sin embargo, se ha revelado diversas confusiones, que en su mayoría se debe a la pésima gestión empresarial dentro de los negocios, debido a que no efectúan los análisis internos y externos para aminorar riesgos.

Según el Instituto Peruano de Economía (2020) alrededor de 37 mil corporaciones reanudaron sus funciones otorgando más de 162 mil puestos de trabajo a raíz de la coyuntura del país. En particular, se destacó la reactivación de diversos lugares donde se realizan compras y ventas de productos o servicios contando con grandes conglomeraciones al público, sin embargo, existen ciertas restricciones de aforo debido a la situación actual del mundo, como, por ejemplo, Gamarra, el cual, en el año 2017, aposenta más de 33 mil empresas que concentraban cerca de 80 mil trabajadores.

Las Mypes del distrito de La Victoria son de suma consideración, dado que contribuyen a la procreación de trabajo, y a su vez su intervención apoya al crecimiento socioeconómico del distrito. Respecto al Centro Comercial América, La Victoria se puede mencionar que los microempresarios de dicho lugar no tienen una perspectiva a largo plazo y sus entendimientos son limitados, es por ello que estas Mypes se encuentran en desventajas a comparación de otros Centros Comerciales que si logran aplicar la gestión empresarial.

Por otro lado, se considera que las Mypes del Centro Comercial América ubicado en La Victoria confrontan una serie de obstáculos ya que la mayoría de los

microempresarios solo realizan estas acciones de comercialización debido a que obtienen una utilidad monetaria de manera rápida y su punto de vista no es solamente en desarrollar estrategias empresariales a futuro.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace de suma importancia que las Mypes del Centro Comercial América en La Victoria haga uso del proceso administrativo, para así poder tener una mejor toma de decisiones respecto a las gestiones empresariales con el objetivo de poder ser más efectivos y eficientes para así llegar a alcanzar objetivos comunes.

Asimismo, para solventar las dificultades de las Mypes del Centro Comercial América ubicado en La Victoria se planea mejorar los procesos de la gestión empresarial lo cual posibilita mejor competitividad dentro de las mismas, obteniendo así muy buenos resultados finales conllevando un crecimiento sostenible a través del tiempo.

Problema general

¿Existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?

Problemas específicos

¿Existe relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?

¿Existe relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?

¿Existe relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?

¿Existe relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica

Este análisis se efectuó porque se pretende aportar una investigación que relacione la gestión empresarial y la competitividad de las microempresas del sector comercial, una buena gestión empresarial permite que se desarrolle una buena toma de decisiones que puedan proporcionar a la gestión de las microempresas, con el fin de poder realizar una buena planificación, organización, dirección y control orientadas a las mismas Mypes, además de que estos microempresarios puedan ofrecer productos con una buena calidad de servicio a los consumidores para así lograr ventajas competitivas. Además, se debe tener en cuenta que estos pequeños negocios tienen que estar en constante innovación para afrontar el mundo de la gestión empresarial y así poder precisar qué tan competitivas son en el mercado, esta es una realidad, ya que si no buscan ser competitivas podrían llegar a la quiebra. En este contexto se abordaron proyectos de retroalimentación para saber las percepciones que tienen cada comerciante y poder detectar el diagnóstico del problema.

Justificación práctica

En cuanto al actual análisis de investigación, se empleó para poder averiguar las correlaciones que existen en diversas microempresas para así observar el crecimiento comercial y de esta manera poder implementar acciones de mejora de la competitividad mediante la aplicación de estrategias que permita a las empresas tener un valor agregado que la diferencie de las competencias, todas estas estrategias a implementar tendrán su sustento en los resultados de esta investigación que ayuden a mejorar la problemática identificada en las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Justificación metodológica

Se aplicó un procedimiento científico que permitió identificar el problema, para así analizar las teorías, formulando las propuestas de resultados mediante la hipótesis que se planteó, así como poder reconocer que los objetivos orientan el estudio, en apoyo a la utilización de todos los componentes metodológicos correspondientes se propuso métodos de estrategias para la gestión empresarial directa de las Mypes.

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Establecer la relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Establecer la relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Establecer la relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

1.4 Limitaciones de la investigación

Una limitación es una dificultad que se presenta al investigador durante el desarrollo de la investigación y que fueron superadas por la perseverancia de las investigadoras, es ese sentido, la indagación se desarrolló en las Mypes del Centro Comercial América localizado en el distrito de La Victoria, entre las limitaciones presentadas en su desarrollo se tiene:

Limitaciones bibliográficas

Las investigaciones referidas son insuficientes, debido a que no se ha logrado hallar varios trabajos de información que examinen paralelamente las dos variables, por lo cual se nos dificulta conseguir información actualizada.

Limitación relacionada a los antecedentes

Debido a la escasez moderada de antecedentes de la investigación de los últimos años relacionada con las variables, no se dispuso de suficiente información referida a las mismas dimensiones presentadas.

Limitación temporal

La principal dificultad para el desarrollo de esta investigación fue el tiempo, a causa de que contamos con ciertas restricciones de tiempo para el logro de una comunicación presencial, debido a la situación actual que estamos atravesando respecto al COVID-19, por motivo a ello se debe realizar una coordinación adecuada con cada microempresario para evitar aglomeraciones de clientelas en su microempresa. El transcurso de indagación necesita de un periodo conveniente para que sea adaptado en el área en el que se evoluciona el estudio con la finalidad de poder recaudar información de digna confianza.

Limitación económica

Se determinó una influencia en el factor económico de forma significativa a causa de que las autoras no disponen de medios adecuados para realizar la investigación de poder comprar libros, debido a que virtualmente no hay mucho acceso de información.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Buitrago et al. (2019) en el artículo de investigación “Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial”, desarrollada en Colombia, presentó como objetivo evaluar la gestión de las Mypes, implementando el uso de una herramienta de medición llamado matriz de competitividad, para así llevar a cabo los procesos de dirección, apoyo y de operativos. Asimismo, se aplicó una metodología de enfoque mixto y descriptivo, en lo cual se empleó a 402 empresas y, según el efecto, se concluyó que la fase de competitividad aumentó a la faena de forma total conforme la medición que resultaron un 58% e unipersonal un 31.5%. asimismo, se demostró que la herramienta permitió presentar conformidades de mejora para laborar simultáneamente y acrecentar la competitividad empresarial.

Quintero y Giraldo (2017) en el artículo de investigación “Innovación, consumo y competitividad: apuestas regionales”, desarrollado en Colombia, presentó como objetivo edificar una herramienta de medición que magnifique los divisores que predominan competitivamente en las sociedades. En este estudio se aplicó una metodología de investigación empírica y analítica que implique el proceso teórico conceptual y el proceso empírico operativo. Se concluyó que la herramienta trabajada ejecuto la finalidad de poder precisar el comportamiento de las variables logrando obtener resultados ampliamente parciales.

Ramírez y Ampudia (2018) en el artículo denominado “Factores de competitividad empresarial en el sector comercial”, desarrollada en Venezuela, presentaron como objetivo especifican los divisores de la competencia en las organizaciones actuales del sector empresarial tanto en los países de México como Colombia. En este estudio se aplicó una estrategia de trabajo descriptiva

transeccional, el público objetivo fue establecido por 120 personas de las organizaciones del sector comercio. La medición de las variables se realizó mediante los datos se procedió a través de un formulario con respuestas múltiples. Se concluyó que los principios de la competencia empresarial presentados en el ámbito comercial son la invención y rigidez rentable, considerando como oportunidad mejorable el indicador tecnológico.

Reis (2018) en su tesis doctoral titulada *Las estrategias de marketing y competitividad de las micro y pequeñas empresas en las zonas periféricas: el caso de Brasil*, desarrollada en España, presentó como objetivo entender las acciones empresariales para así apoyar el éxito y el crecimiento de los negocios. En este estudio se aplicó una metodología de tipo descriptiva constituida por 400 personas de 166 empresas en total y se concluyó que esperaba contribuir a la comprensión de cada una de las lagunas de conocimiento antes identificadas.

Zepeda (2017) en su tesis de pregrado denominado *Sistema integral de autoevaluación de la gestión empresarial*, desarrollada en México, presentó como objetivo evaluar la gestión de la organización como una estructura teniendo en cuenta su dificultad, debido a que no es estático, es multifactorial. Este proceso admite reconocer las posibilidades del proceso continuo en la corporación y ejecución, para facilitar la gestión, como también los beneficios que la empresa puede lograr. Para lograr esta evaluación, se propuso utilizar como herramienta el sistema japonés de las 5S, el cual se aplicará en cada uno de los recursos y elementos que conforman la empresa, además para la formulación de preguntas se utilizó las herramientas como: análisis (FODA), justo a tiempo (JIT), primeras entradas, primeras salidas (FIFO), planeación estratégica, diagramas de Gantt, Ingeniería Industrial, estrategia del océano azul, índices financieros, calidad total y mejora continua. Se concluyó que

primeramente se tuvo que identificar cual es el grado de gestión en su empresa, para posteriormente conocer el grado de implementación de la Ingeniería Industrial y las demás herramientas, para ir a lo particular y analizar los resultados de cada una de las 5S en la empresa.

Antecedentes nacionales

Ari (2017) en su tesis titulada *Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017*, realizado con la finalidad de evaluar la correlación entre la gestión empresarial y la competitividad en la micro y pequeñas empresas. Respecto a la metodología fue cuantitativo, no experimental y correlacional, desarrollada en 60 micro y pequeñas empresas. En sus resultados, se halló una coherencia en las variables, utilizándose el coeficiente de Tau B de Kendall de 0,420 la cual da entender que es una relación significativa, demostrando su significancia de $0,001 < 0,05$, razón por el cual se realizó una aceptación en la hipótesis alterna y se denegó la hipótesis nula. Asimismo, se expresa que los negocios son de gran importancia porque deben seguir un modelo correcto de gestión empresarial lo cual les permita alinear estratégicamente los ámbitos empresariales para así poder respaldar correctamente un desarrollo competitivo para tomar buenas decisiones.

Barreto (2018) en su tesis *Gestión empresarial y competitividad empresarial de las Mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018*, desarrollada con la finalidad de precisar la coherencia que se encuentra en la calidad de gestión empresarial y la competitividad empresarial. Este estudio tuvo un análisis cuantitativo, no experimental y transversal, aplicada a 375 Mypes textiles que laboran en el emporio de Gamarra. Se concluye que existe una coherencia entre las variables, se hizo uso del coeficiente de Rho se Spearman de 0,451 dando a entender que es una

relación positiva, evidenciando que su significancia es de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se realizó la aceptación de la hipótesis alterna y se denegó la hipótesis nula. Además, se indica que la gestión empresarial es de gran importancia porque mediante sus estrategias permite un crecimiento sostenible y un posicionamiento de mercado lo cual permitirá un desarrollo en la competitividad de forma más eficiente.

Castillo (2017) en su tesis titulada *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del Centro Comercial Covida, Los Olivos, año 2017*, desarrollada con la finalidad de evaluar la influencia que tiene gestión empresarial en la competitividad. Respecto a la metodología, el estudio tiene un análisis cuantitativo, no experimental - transversal aplicada en 34 empresarios. En sus resultados, se halló una correlación positiva moderada entre las variables, se hizo uso del coeficiente de R de Pearson de 0,572 demostrando su sig. de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se realizó la aceptación de la hipótesis alterna y se denegó la hipótesis nula. Por otro lado, se expresa que es de suma importancia para poder solucionar las problemáticas que se presenten en las microempresas ya que conllevará a una mayor competitividad empresarial dando como resultados un crecimiento sostenible a través del tiempo.

Leiva (2019), en su tesis *Gestión empresarial y competitividad de las Mypes de la Asociación de comerciantes San Pedro de Unicachi, Comas, 2019*, realizado con la finalidad de estudiar la correlación entre la gestión empresarial y la competitividad. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, asimismo, se desarrolló en 111 Mypes. En sus resultados, se halló una correlación en las variables mediante la aplicación del coeficiente Rho de Spearman de 0,813 la cual da entender que es una correlación positiva, evidenciando su sig. de 0,000. Es decir, se indica la utilidad de la gestión empresarial debido a que permite la mejora continua en la comunicación dentro de las sociedades,

la cual consiste en una alineación de objetivos entre todos los colaboradores fomentando una mejor competitividad.

Ruiz (2019) en su tesis de pregrado denominada *Gestión empresarial y competitividad en la empresa grupo Cayao S.A.C. del distrito de San Juan de Miraflores - 2017*, elaborada con la finalidad de analizar la correlación que presentan la gestión empresarial y la competitividad. El análisis es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, siendo desarrollada en una muestra de 55 colaboradores. En sus resultados se halló una correlación alta entre las variables, demostrada mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0,861 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se realizó una aceptación de la hipótesis alterna y se denegó la hipótesis nula. Por otro lado, se indica que una administración dentro de las empresas es un pilar importante para mejorar la productividad empresarial por lo que los microempresarios deberán brindar calidad hacia los clientes, con el fin de garantizar rentabilidad económica generando así el crecimiento de los negocios.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de gestión empresarial

2.2.1.1. Definiciones de gestión empresarial.

López et al. (2017) señalan que la gestión empresarial es importante para la evolución de la organización tomando en cuenta el proceso administrativo, lo cual esto tendrá un alto impacto en el valor financiero de la entidad.

Chiavenato (2006) indica el desarrollo del proceso administrativo de una institución, con la finalidad de tener una gran relevancia dentro de la toma de decisiones.

Hernández y Pulido (2011) deducen que el vocablo gestión empresarial es como un proceso intelectual, que obstina y permite a un sujeto que se ubica precisamente adecuado en expresión de aptitud laboral y de gerencia, a instruir un organismo social lucrativo encima de un entorno que transforma de manera repentina y sobre el cual se hallan otras corporaciones, efectuando una orientación y motriz de habilidades y planeaciones. Así el individuo debe deducir el entorno y el papel que desempeña la constitución sobre el desempeño preciso del comprador, a la vez proyectar los bienes económicos y humanos, para adquirir objetivos.

Rubio (2008) indica que la administración contribuye y ejerce mediante los colaboradores la sinergia, y así poder obtener resultados positivos. La gestión empresarial es primordial en el factor económico, ya que se refieren a las estructuras, logrando un aumento en la productividad y en las utilidades de las empresas.

La gestión empresarial es un trabajo constante que permite una innovación continua en el negocio, orientándose en la competitividad y productividad de la empresa para así alcanzar los resultados que se desean obtener.

2.2.1.2. La importancia de la gestión empresarial

Rubio (2008) manifiesta que la gestión es de una condición importante debido a que comprende conocimientos y elementos para lograr objetivos e incorporar estrategias teniendo en cuenta la visión y misión con respecto a la ciencia administrativa.

- Ayuda a alcanzar los objetivos comunes. La gestión permite organizar los factores de producción con la finalidad de alcanzar los objetivos.
- Favorece la óptima utilización de los recursos. La gestión debe optimar los recursos más escasos en el almacén, para ello recursos a profesionales que tengan habilidades y conocimientos para una utilización correcta de estos.

- Reduce los costos. La gestión favorece el alcance de resultados óptimos con una menor inversión.
- Permite tener una organización adecuada. La gestión establece relaciones eficaces con todo el personal delegando adecuadamente las funciones.
- Favorece el equilibrio. Una buena gestión permite a las organizaciones sobrevivir en un mundo tan cambiante como el actual.
- Favorecer la prosperidad social. Mejora la producción económica permitiendo el bienestar de las personas y la sociedad en general.

2.2.1.3. La finalidad de la gestión empresarial.

Gonzales y Valenzuela (2012) manifestaron sobre las tendencias tecnológicas inventadas en las corporaciones lograron el crecimiento de las actividades. En la indagación los operarios sabían específicamente que el oficio de un diligente era fiscalizar la ocupación de los empleados en su trabajo en un desenvolvimiento de forma repetitiva. En consecuencia, la medición que se realizó iba en conexión a la productividad en lo cuál era anexado junto a una disciplina. Asimismo, se tuvo que sugestionar las perspectivas de los propietarios para alcanzar ganancias. En cambio, son los choques actuales que hace que acepten en deliberación variados puntos de vista, ya que la demanda realmente ya no se propaga debido a la oferta, es importante tener en cuenta que se tiene que perseverar la disputa con la competencia y en algunas oportunidades limitaciones regresivas de procedimientos internos, sin tomar en consideración los múltiples conflictos de compañías extranjeras. La automatización, la sistematización, las tecnologías avanzadas de información y las creencias de la sociedad han posibilitado detectar las imperfecciones en los directivos. La rigidez de la actividad se ha convertido en incomprensible para ejercer respecto a una agrupación de prioridades.

2.2.1.4. Aportes teóricos de la gestión empresarial.

A. Planificación.

Neira y Tenelema (2017) manifestaron que es de suma importancia en la empresa para un buen desarrollo de actividades internas y externas, para así anticiparse a los cambios que se generen y brindar soluciones eficientemente.

La planificación presenta diferentes tipos. Al respecto, Máxima (2020) señala que los tipos de planificación se formulan de la siguiente forma:

- **Planificación estratégica.** Son establecidos a largo plazo integrando situaciones equivalentemente en ámbitos jerárquicos.
- **Planificación táctica.** Determina la posición constante adaptándose a la variación de las contingencias.
- **Planificación operativa.** Se ejecuta en los sectores operativos en un corto plazo incorporándose planificación metas a corto plazo.
- **Planificación normativa.** Se adapta teniendo en cuenta sus metas a base de indicaciones para su adaptación a largo plazo.

Otro aspecto importante de la planificación como un proceso de la gestión administrativa son la misión y la visión:

- **Misión.** Melgar (2009) menciona que todas las organizaciones deben tener la actitud de alcanzar sus objetivos hacia dónde quieren llegar, es decir, la misión es el camino por seguir para lograr el éxito propuesto. Cabe resaltar que las influencias de los directivos hacia su equipo de trabajo deben enfocarse en la creación de valor para aquellas personas que trabajan para ella y así estar con la ilusión por alcanzar unas metas excitantes.
- **Visión.** Pinzón (2019) explica que la visión empresarial, es hacia dónde queremos llegar permitiendo así que a cada empresario plantee un futuro

deseable que sea claro y motivador para trabajar cumpliendo lo que se ha propuesto desde un principio.

B. Evaluación empresarial.

Villar (2018) menciona que hay varios métodos para estimar los rendimientos laborales en la organización, como por ejemplo el KPI que es conocido como indicador clave para medir las actividades y sus costos relacionados, esto se considera como un método sencillo y rápido para realizar el diagnóstico de la fuerza laboral.

Criterios de evaluación. Sagawa (2021) menciona que la evaluación empresarial es de suma importancia para así manifestar claramente la cultura empresarial, así mismo existen diversos tipos de evaluaciones.

- Evaluación de competencias. Se basa en relacionar las habilidades teniendo en cuenta la comunicación, empatía, resiliencia o la resolución de problemas
- Evaluación por objetivos. Es muy empleado en la actualidad teniendo en cuenta los objetivos al nivel de destreza con el cual se desarrolla.
- Criterios basados en incidentes críticos. Evalúa el comportamiento de los trabajadores para así determinar el desempeño de cada uno.
- Evaluación según costes. Se debe realizar un balance entre los costes originados por cada trabajador para así establecer cuáles son los beneficios que contribuye en la empresa.

Planificación de la gestión. Reyes (2010) brinda la posibilidad de seleccionar las acciones a seguir mediante una metodología entre las opciones que se precisa en la empresa teniendo en cuenta que es un factor importante en el área gerencial.

Herramientas de la gestión. Son técnicas de administración para asegurar a las empresas a tener una mejor posición competitiva.

- **El Empowerment (Empoderamiento).** Consiste en delegar autoridad y responsabilidad a los trabajadores para que puedan tomar decisiones y a la vez resolver problemas necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores. Para ello se les debe proporcionar información adecuada, proporcionar herramientas y recursos adecuados, brindar retroalimentación, evaluar y recompensar el desempeño.
- **El Outsourcing (Subcontratación o tercerización).** Es la contratación de terceros para que realicen actividades, funciones o procesos complementarios que no formen parte del giro de la empresa, lo cual es muy ventajoso para la empresa ya que brindan un menor costo lo cual cuentan con personas capacitadas para el trabajo.
- **Balanced Scorecard (BSC).** Esta herramienta mide el cumplimiento de los objetivos para evaluar el desempeño global de la organización mediante indicadores controlados por un software para gestión, que son las finanzas, la calidad del producto o servicio, los procesos internos, la capacitación del personal y hasta el crecimiento comercial.
- **Benchmarking.** Permite realizar un seguimiento a la competencia directa o líderes en el mercado con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos, entre otras variables. Ello conlleva a tomar como referencia los mejores aspectos de otras empresas para luego aplicarlos en la empresa con un valor agregado.
- **Reingeniería de procesos (BPR).** La reingeniería determina en primera instancia qué debe hacer una empresa y cómo debe hacerlo, en lo cual se debe hacer la revisión y el rediseño radical de los procesos de la empresa para alcanzar mejoras superlativas en medidas críticas y contemporáneas de

rendimiento enfocadas, por lo general, en reducción de costos, calidad, servicio y disponibilidad (rapidez).

- **Gestión de la calidad total (TQM).** Busca mejorar la calidad de manera continua, gradual y a largo plazo, y no solo se centra en los productos o servicios. Con el TQM también se puede mejorar la calidad en insumos o materia prima, procesos, atención al cliente, gestión con proveedores, etc. De la mano con los demás gerentes, llevarán a cabo los siguientes procesos: Planificar la mejora de la calidad, definir políticas de calidad, establecer normas o estándares de calidad, elegir responsables del aseguramiento o control de la calidad, implementar sistemas de calidad y establecer medidas de control de calidad.

Matriz BCG. Con esta herramienta se realiza un análisis estratégico del portafolio de la compañía en base a dos factores: la tasa de crecimiento de mercado y la participación de mercado. Su propósito es ayudar en la toma de decisiones de distintos enfoques dirigidos a los diferentes tipos de negocios o sus unidades estratégicas (UEN). Dicho de otro modo, indica en qué empresas o áreas debes priorizar la inversión.

C. Dirección.

Argudo (2018) manifiesta que es la acción de un gerente conector para realizar la supervisión a un grupo de personas y así encaminarlos con los objetivos y obtener entre todos los mejores resultados para luego de forma previa, medir la motivación, comunicación y liderazgo de los colaboradores.

Principios de la dirección.

Fayol (2016) menciona que se contempla cinco principios que permiten el desempeño de una organización:

- La coordinación de intereses. Se basa en la igualdad de la armonía de la empresa para así encaminar el interés y el objetivo en común que se desea obtener.
- La impersonalidad del mando. Consiste en realizar los objetivos y estipular la empresa basándose en los intereses y demandas en mutuo acuerdo.
- La supervisión directa. La cadena de mandos debe ser ejecutada correctamente utilizando los canales de comunicación para así obtener una respuesta más rápida y eficaz de cada responsable de las áreas que se encuentren en la empresa.
- La vía jerárquica. Las autoridades de cada empresa deben tener un lenguaje claro y preciso para poder transmitirlo hacia los receptores y así se eviten malentendidos que puedan provocar conflictos.
- La resolución de conflictos. Se debe dar una solución rápida para así evitar conflictos dentro de la organización debido a que si no se da una solución rápida puede provocar empeorar la situación a través del boca a boca de los trabajadores conllevando a interponerse al logro de metas de la empresa.

Por otro lado, dentro de las más importantes cualidades o habilidades con que debe contar un gerente para dirigir adecuadamente una organización son:

- Motivación. Peña y Villón (2017) explica que, motivar a los empleados es una actividad que lograra que los colaboradores arrojen buenos resultados para contribuir con éxito en la empresa. Cabe mencionar que el éxito empresarial se construye con esfuerzo, y para lograr ello se constituye una meta, pero al constituir la meta se produce un desgaste energético para el colaborador, en lo cual la empresa tiene que invertir aplicando estrategias que motiven a su personal.

- Comunicación. Chiavenato (2006) explica que la organización es eficiente cuando hay comunicación entre el jefe y el colaborador ya que así saben cuáles son las responsabilidades y estándares de su trabajo, esto genera confianza entre ambas partes para dar ideas precisas de lo que sucede en el área que cada uno desempeña.

D. Política empresarial.

Argudo (2018) expresa que es la etapa en la cual la empresa realiza ciertas evaluaciones de los rendimientos alcanzados para tener un enfoque en que se puede mejorar los procedimientos con una óptima planeación midiéndose así por medio de la inspección y evaluación.

Fabra (2017) indica que la importancia de las políticas empresariales es permitir la definición de los objetivos que contemplen el crecimiento para la empresa, teniendo en cuenta la dirección que deseamos tomar, así mismo las políticas deben ser visible para todos los trabajadores que la conforman.

Tipos de políticas.

Existen dos tipos de políticas empresariales que se debe considerar dentro de una correcta gestión empresarial, estas son:

- Generales. Se adapta a todas las áreas de la empresa debido a que causan un fuerte impacto por relacionarse al presupuesto.
- Específicas. Determinan los cambios en los procesos según los sectores de la organización determinando las políticas de ventas y pagos.

Beneficios de las políticas.

Bryant (2018) indica que seguir correctamente con la ejecución de las políticas y técnicas fomenta una mejor eficiencia, eficacia y consistencia de la empresa promoviendo el cumplimiento de la visión

Sistema organizacional.

Quiroa (2020) menciona que es la forma de estipular las actividades y obligaciones que tiene cada trabajador para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

2.2.2. Bases teóricas de competitividad

2.2.2.1. Definiciones de competitividad.

Cánovas (2019) señalaron que la competitividad empresarial es la manera de generar estrategias al momento de crear bienes y servicios de forma eficiente, por tal, la gestión de empresas hace lograr que la empresa adquiera ventajas competitivas en su mercado objetivo.

Gordon (2014) la competitividad es la capacidad que posee una entidad lo cual esto lleva a tener ventajas comparativas que le posibiliten lograr, sustentar y optimizar una posición específica dentro del ambiente socioeconómico, tomando en cuenta que las ventajas comparativas de una entidad estarían dadas por su experiencia, recursos, cultura, condiciones, etc.

Collins et al. (2017) señalaron que la competitividad empresarial es importante para la organización, lo cual esto conllevara a implementar estrategias innovadoras para el crecimiento de las empresas.

Fuentes y Véliz (2017) señalaron que la competitividad es la capacidad para alcanzar ventajas comparativas para así tener una mejor posición en el mercado donde se desarrolla.

Ramos y Valle (2020) fundamentan que para que una empresa sea competitiva deben generar estrategias innovadoras para mejorar la calidad del producto llevando así una buena imagen hacia los clientes potenciales.

Hernández y Pulido (2011) mencionan que es establecer, fomentar y sustentar competencias para así atraer la prioridad de los compradores en los mercados de producción o prestación, asimismo también poder generar resultados financieros como la productividad y desarrollo integral en diversos plazos.

La competitividad empresarial es una técnica empresarial que se utiliza para el crecimiento del negocio teniendo en cuenta que debemos sobresalir de los competidores optimizando una mejor producción, calidad y costos para conseguir una ventaja más rentable frente a cada negocio.

2.2.2.2. La importancia de la competitividad.

Arrieta (2018) expresa que la competitividad tiene relación con la amplitud apoyando las ventajas competitivas y comparativas empresariales que posibilite un posicionamiento en el mercado teniendo en cuenta que el servicio sea óptimo, de bajo costo y así mismo se brinde productos de calidad.

Fonseca (2015) señala que la competencia entre las organizaciones es un tema que nos debe alarmar a la totalidad, es decir si no alcanzamos una competitividad alta en comparación a otras naciones en determinados asuntos, habremos sido controlados por los países más desarrollados, en lo cual la dificultad se tornara de forma seria cuando verifiquemos en que competimos actualmente.

La competencia que dispone un país es su producción, en otros términos, brindar una importancia adicional haría la diferencia y generaría más rentabilidad. Los factores que son sometidos e influidos de manera determinante en la competitividad empresarial son el Estado, estabilidad económica y jurídica de la nación, así mismo la operatividad de las relaciones a nivel internacional, entre otros.

2.2.2.3. Aspectos de la competitividad.

Gordon (2014) indica que la competencia en las empresas tiene dos fases:

- La competencia interna. Es la competencia empresarial para considerar la eficacia en un tiempo determinado y así mismo la eficiencia de la constitución interna.
- La competencia externa. En esta fase se enfrentan las diversas empresas, ya sean en productos, precios, entre otros, en un segmento de mercado similar al que se compara.

2.2.2.4. Enfoques de análisis de la competitividad.

A. Productividad.

Cusolito y Maloney (2018) mencionan que la productividad hace referencia al nivel de eficiencia en la producción ya sea en una empresa generando crecimiento económico, así mismo la productividad total de los factores mencionaba que la mitad de las diferencias en PIB per cápita entre países era positivo.

Respecto a la importancia de la productividad. Bonilla (2012) menciona que el objetivo de priorizar la importancia de la competitividad es que se relaciona con la competitividad reflejando un uso eficiente dentro del desarrollo de la empresa.

- **Nivel de producción.** Chiavenato (2006) define que, el nivel de producción es el resultado de la integración social ya que el trabajo es la actividad típicamente grupal lo cual será mayor la disposición a producir, si bien es cierto la actitud del empleado en el trabajo son los factores decisivos de la productividad.
- **Beneficios.** Segura (2022) menciona que cuando la productividad es constante en la empresa puede llegar a mejorar la calidad de vida de un país ya que tiene una relación directa con el incremento de salarios, por ejemplo: Bienestar laboral, ahorro de tiempo, procesos eficientes, mayor inversión nacional y/o extranjera, competitividad, mejor servicio al cliente y resultados en corto tiempo

- **Eficiencia en los procesos.** Eisner (2021) indica que se debe tener en cuenta el tiempo y los costos que se efectúen en la ejecución de los procesos empresariales para así alcanzar los objetivos planteados, así mismo se producirá una mayor productividad debido a que se produciría una máxima eficiencia.

B. Diferenciación.

Zazueta (2019) fundamentan que para comercializar productos o servicios estos tienen que ser totalmente exclusivos diferenciándose de la competencia para que así los consumidores estén dispuestos a pagar el precio real del producto o servicio.

Estrategias de diferenciación.

Cuofano (2022) considerando los aportes de Porter indica que las estrategias de diferenciación se pueden dividir de tres formas:

- Sofisticación, precios más altos, mayor percepción
- Purificación, precios más bajos, menor percepción
- Híbrido, precios más bajos, mayor percepción

Imagen de la marca.

Rivero (2019) expresa que la imagen de la marca se enfoca en la identificación del negocio siendo así más que un simple logotipo hacia el cliente por lo cual permite una diferenciación con los competidores ya que de esa forma el público objetivo podrá reconocer los valores directamente.

Diseño del producto.

Zabala et al. (2018) mencionan que el diseño del producto es uno de los factores importantes para satisfacer al cliente debido a que es un rol muy importante en el proceso de la venta.

Atención al cliente.

Echeverry (2016) indica que existe mucha competencia entre las empresas por lo cual la diferenciación entre ellas debe ser una atención personalizada hacia el cliente, teniendo en cuenta sus gustos, preferencias u opiniones para que así el cliente se sienta satisfecho debido a que su opinión generaría un valor adicional obteniendo así una ventaja frente a sus competidores.

C. Liderazgo en costos.

Zazueta (2019) menciona que una empresa debe ser líder en costos ya que así tendrían una mayor participación en el mercado, lo cual esto reduciría costos en gestión a la cadena de suministros.

Estrategias del liderazgo en costos.

Porter (1982) indica que las ventajas en los costos permitirán la reducción de los precios, las principales estrategias son:

- Efecto experiencia, el costo real del valor añadido disminuye los términos unitarios.
- Economías de escala, el volumen de producción disminuye el costo unitario de cada producto.
- Economías de aprendizaje, se debe mejorar las rutinas organizacionales.
- Técnicas de producción, es el enfoque de la reingeniería y el desarrollo de innovación en los procesos.
- Rediseño del producto, simplifica el proceso a través de la estandarización de diseños y componentes.
- Acceso a los Inputs, condiciones ventajosas
- Localización, permite la reducción de costos salariales y de transporte en comparación a la competencia.

- Poder de negociación, frente a los competidores.
- Controles de costos, en todas las actividades de la empresa.
- Capacidad productiva, se establece ante los cambios de la demanda.
- Ineficiencia, se refiere a que los directivos permiten a sus trabajadores un cierto nivel de relajación para así evitar ineficiencia laboral.

Control de costos.

Pérez (2019) indica que uno de los factores más importantes dentro de las finanzas de cada negocio es el control de costos fijos y variables debido a que se deben adaptar en los precios de venta del producto o servicio y a su vez a los planes financieros.

Proveedores.

Parra et al. (2019) afirman que en la gestión de la cadena de suministro la mayor relevancia consiste en la selección de proveedores ya que en esta selección de proveedores se tiene que evaluar a una empresa que cumpla con todas las solicitudes que se requiere depende de la compra o servicio.

Volumen de compra.

Rodríguez et al. (2020) mencionan que los consumidores siempre han elegido negociar descuentos por el volumen de compra y esto tiene que ver con los avances del comercio electrónico y las redes en línea, es importante mencionar que por la globalización la tecnología nos ha ayudado en el ámbito comercial lo cual las compras resurgen a través de plataformas en línea dedicadas a la venta de productos de diversos vendedores.

D. Acceso a financiamiento.

Logreira et al. (2018) mencionan que es importante que las microempresas tengan conocimiento en el acceso a financiamiento para no acudir a los prestamistas

informales, por ello es recomendable el asesoramiento a las microempresas para dar a conocer las fuentes de financiamiento.

Respecto a la importancia del financiamiento. Chagerben et al. (2017) mencionan que la decisión más importante que debe ejecutar un empresario es la inversión y financiamiento para así obtener bienes tangibles e intangibles para una mayor producción de bienes o servicios generando así beneficios monetarios futuros.

Requisitos de acceso al financiamiento.

Juanast (2019) señala que para obtener un financiamiento deben de cumplir con ciertos requisitos para disponer del dinero requerido, estas serían los siguientes requisitos:

- No figurar con un informe negativo en una central de riesgo
- Percibir un ingreso mínimo neto puede ser entre S/.700 y S/.1.000, según el banco, el monto puede variar en el monto mínimo o máximo.
- Tener más de 1 año laborando
- Tener una edad de entre 19 y 70 años quizás la edad máxima varía hacia arriba en algunos bancos.

Trabajadores dependientes.

Última boleta de pago / fotocopia de su estado de cuenta de ONP o AFP / si tienen menos de un año laborando en el actual trabajo, presentar última boleta de pago de su último trabajo.

Trabajadores independientes.

Los trabajadores cuyas actividades sean como trabajadores independientes, deberán presentar en la agencia bancaria:

- Contrato por el cual tienen algún servicio.
- Los últimos 24 meses la declaración jurada de la renta.

- El último certificado de retención.
- Formulario de pagos mensuales realizados por el impuesto de renta.
- Recibos por honorarios que sean profesionales.

Beneficio al financiamiento.

Según Chagerben et al. 2017) mencionan que el financiamiento es una parte fundamental ya que proveen el flujo efectivo necesario para la adquisición de capital de trabajo como de activos de capital, en lo cual de esta manera el negocio ira generando renta.

Tipo de financiamiento.

Esan Business (2020) explica que el financiamiento es importante para cualquier empresa que quiera alcanzar sus metas operativas, en lo cual existen varios tipos de financiamiento que son:

- Financiamiento de corto plazo. Se utiliza para conseguir liquidez inmediata y a la vez solventar operaciones, en lo cual se lleva a cabo en un periodo no mayor a 12 meses. Este tipo de financiamiento es ideal para pequeñas y medianas empresas, en lo cual incluye prácticas financieras como el factoring y el descuento de pagarés o el confirming. Sus ventajas son: Sus tasas de intereses no son tan altas porque el período de tiempo no es prolongado, el trámite no es tan complejo y, en algunos casos, no es necesario dar una garantía y son de fácil y rápido acceso.
- Financiamiento de largo plazo. Este tipo de financiamiento se extiende por más de un año en lo cual en la mayoría se requiere garantía. Para este financiamiento es necesario cumplir con algunos requisitos, como un buen historial crediticio, además de ello incluye préstamo hipotecario, emisión de acciones, bonos y arrendamiento financiero. Sus ventajas son mejora del

historial crediticio/financiero a futuro y permite a la organización dar el paso de una reestructuración de modelo de productividad. Al ser una inversión grande, se optimizan los procesos para mejorar los resultados.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Gestión empresarial

Son las agrupaciones referidas a acciones corporativas la cual ejecuta un individuo específico para hacer el uso del proceso administrativo en un grupo de microempresarios, para así conseguir los objetivos planteados en las Mypes.

Planificación

Es el pilar para poder producir objetivos que se quieran obtener en diversos periodos, de esta manera se ordena las acciones que se realizará para saber que estrategias se aplicarán en las Mypes.

Evaluación empresarial

Es un mecanismo que posibilita la determinación del nivel de evolución de un proyecto empresarial, empresa o negocio, además faculta la medida del grado de integración de la empresa como sistema dejando en claro los objetivos o fines organizacionales de la compañía.

Dirección

Se dirige a los individuos que puedan guiar y dirigir un equipo de trabajo, por el cual deben estar pendientes en lo que realicen los cooperadores para incentivarlos a efectuar sus objetivos ya que precisará el prestigio de la organización.

Política empresarial

Es un sistema estructurado que orienta a la toma de decisiones de la organización inspirando al logro de resultados racionales y determina la visión particular de la función a la que se destina la empresa.

Competitividad

Es la competencia que tiene la asociación para mejorar sus procesos ya sea en términos de producción, productos, costes y calidad de manera que se pueda obtener una ventaja con sus competidores.

Productividad

Es un índice importante que nos permite saber si la Mype está dirigiendo de manera correcta sus actividades, además posibilita el grado de eficiencia para que las inversiones puedan desarrollar las acciones en relación con sus ingresos.

Diferenciación

La diferenciación es una estrategia competitiva que tiene como finalidad que el consumidor comprenda de forma distinta el bien o servicio brindado por la organización teniendo en cuenta a la competencia.

Liderazgo en costos

Es una estrategia de medidas que permite a la empresa llevar a cabo los objetivos de poder contar con costes menores de producción a comparación de las competencias.

Acceso a financiamiento

Es un tipo de crédito especializado en las Mypes donde es evaluado el negocio y el microempresario, se debe tener en cuenta que el préstamo financiero se puede otorgar en el tipo de moneda que el cliente desee sea en soles o en dólares, además es necesario para acrecentar las acciones financieras.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de estudio es descriptivo de nivel correlacional, lo cual faculta explicar, observar y comprender informaciones, cualidades y conductas de las variables de análisis que autorizan tomar la determinación del nivel de relación sobre dichas variables. El nivel correlacional indica que esta investigación se buscó establecer el nivel de relación que presentan las variables gestión empresarial y competitividad.

Por otro lado, acerca de la recopilación de información, la investigación es transversal, debido a que la información fue recogida inmediatamente en un solo momento, es decir, es como una fotografía del momento.

Finalmente, el estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, debido a que los datos para la prueba de hipótesis se desarrollaron aplicando análisis matemáticos y estadísticos.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, debido a que se produce sin ninguna manipulación de las variables, es decir, no hay existencia en las cualidades ni incentivos en la investigación, solamente se visualizan los acontecimientos, se examinan, describen y expresan su progreso en su ambiente originario.

3.2. Población y muestra

Población

Parella y Martins (2008) señala que la población es una agrupación de sujetos en lo cual se desea conseguir informaciones sobre las que se va a elaborar conclusiones. En ese sentido, la investigación está compuesta por todos los microempresarios del Centro Comercial América ubicada en el distrito de La Victoria durante el año 2021.

Tabla 1*Población de microempresarios del Centro Comercial América*

	Número de microempresarios	%
Hombres	45	45.00
Mujeres	55	55.00
Total	100	100.00

Muestra

La muestra está constituida por 100 microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria - 2021, resultando una muestra no probabilística seleccionada por conveniencia.

Hernández y Mendoza (2018) refieren que una muestra es una parte o porción de la población que presenta la misma característica, condiciones y cualidades que se requiere para realizar la investigación. Por otro lado, una muestra es no probabilística cuando el tamaño de la muestra no se calculó mediante probabilidades.

3.3 Hipótesis***Hipótesis general***

Existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Existe relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Existe relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Existe relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual de gestión empresarial

López et al. (2017) señalan que la gestión empresarial es importante para la evolución de la organización tomando en cuenta el proceso administrativo, lo cual esto tendrá un alto impacto en el valor financiero de la entidad.

Definición operacional de la gestión empresarial

Son conjuntos de actividades que buscan crear estrategias para así poder permitir el correcto desarrollo, crecimiento y posicionamiento de las microempresas. En efecto, debe realizar un seguimiento para planificar diversas estrategias que puedan favorecer a las Mypes, además debemos tener en cuenta que está estructurado en 4 dimensiones que son la planificación, evaluación empresarial, dirección y políticas empresariales.

Tabla 2

Operacionalización de la variable de gestión empresarial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación	- Misión.	1-6	1. Muy en desacuerdo	
	- Visión.			
Evaluación empresarial	- Existencias de los objetivos	7-13	2. En desacuerdo	Eficiente [48-68]
	- Planificación de la gestión.			
	- Herramientas de la gestión.			
Dirección	- Beneficios de la gestión.	14-19	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular [32-48]
	- Motivación.			
	- Comunicación.			
Políticas empresariales	- Liderazgo.	20-25	4. De acuerdo	Deficiente [23-32]
	- Tipos de política.			
	- Beneficios de las políticas empresariales.			
	- Sistema organizacional.			

Definición conceptual de competitividad

Cánovas (2019) señalaron que la competitividad empresarial es la manera de generar estrategias al momento de crear bienes y servicios de forma eficiente, por tal, la gestión de empresas hace lograr que la empresa adquiera ventajas competitivas en su mercado objetivo.

Definición operacional de la competitividad

La competitividad se conforma por 4 dimensiones que son la productividad, diferenciación, liderazgo en costos y acceso al financiamiento, todo esto es de gran interés debido a que toda microempresa se enfoca en un contexto de diversos cambios, por lo tanto, todo esto depende de una correcta estructuración para así lograr diversas adaptaciones y poder enfrentar las competencias que se dan.

Tabla 3

Operacionalización de la variable de competitividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Productividad	- Nivel de producción.	1-6	1. Muy en desacuerdo	Eficiente
	- Beneficios.		2. En desacuerdo	
Diferenciación	- Eficiencia en los procesos.	7-12	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular
	- Imagen de la marca.		4. De acuerdo	
Liderazgo en costos	- Diseño del producto.	13-18	5. Muy de acuerdo	Deficiente
	- Atención al cliente.			
Acceso a financiamiento	- Control de costos.	19-24		[22-30]
	- Proveedores.			
	- Volumen de compra.			
	- Requisitos de acceso a financiamiento.			
	- Beneficio al financiamiento.			
	- Tipo de financiamiento.			

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

El método de investigación con que se desarrolló la investigación es el método deductivo, puesto que asumió la problemática como un todo para identificar sus partes o los componentes que las causan.

Bernal (2010) argumenta que: “El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas” (p. 49).

Técnica

La técnica aplicada en esta investigación es la encuesta que permitió la recolección de información y posteriormente la medición de variables de gestión empresarial y la competitividad en el Centro Comercial América.

Tamayo (2008) indica que es un formulario que analiza las soluciones a dificultades respecto a la relación de variables en términos descriptivos, posteriormente al recogimiento sistemático de informe según un modelo anticipadamente planteado que asegure la indagación recogida.

3.6 Descripción de instrumentos utilizados

Instrumento I. Cuestionario de gestión empresarial

Nombre	: Cuestionario de gestión empresarial
Autoras	: Aliaga Terrazos María Elena / Ríos Sixto Melissa Noelia
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Durabilidad	: 20 minutos aproximadamente
Aplicación	: Microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El instrumento funciona para la evaluación de las cuatro dimensiones de la gestión empresarial de las microempresas como la planificación, evaluación empresarial, control y políticas empresariales. El instrumento contiene en total 25 ítems, analizando 6 ítems para la planificación, 7 ítems para la evaluación empresarial, 6 ítems para la dirección y 6 ítems para las políticas empresariales. Así mismo, la escala de valoración que se utilizará es Likert puesto que cuenta con 5 opciones referentes a la relación de la gestión empresarial.

Normas de aplicación

El instrumento se proporcionó en un formato unipersonal, en la cual el microempresario evaluado debe marcar 1 de los 5 resultados en cada interrogante, destacando así la reservación de resultados. La escala con que fue medida expresa las siguientes perspectivas: muy en desacuerdo (1), de acuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).

Normas de calificación

Al tantear las informaciones recopiladas, se debe sumar los puntajes parciales por cada dimensión, de la manera que se va a sumar el total de ítems del instrumento utilizado, posterior a ello, se posiciona en la tabla que realizaremos para así precisar el estado de la gestión empresarial de los microempresarios del Centro Comercial América en La Victoria, así como de sus dimensiones.

Instrumento II. Cuestionario de competitividad

Nombre : Cuestionario de competitividad
Autoras : Aliaga Terrazos María Elena / Ríos Sixto Melissa Noelia
Procedencia : Perú
Administración : Individual y colectiva

Durabilidad	: 20 minutos aproximadamente
Aplicación	: Microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El instrumento funciona para la evaluación de las cuatro dimensiones de la competitividad de las microempresas como la productividad, diferenciación liderazgo en costos y acceso al financiamiento. El instrumento contiene en total 24 ítems, analizando 6 ítems para la productividad, 6 ítems para la diferenciación, 6 ítems para el liderazgo de costos y 6 ítems para el acceso al financiamiento. Así mismo, la escala de valoración que se utilizará es Likert puesto que cuenta con 5 opciones referentes a la relación de la competitividad.

Normas de aplicación

El instrumento se proporcionó de manera personal, en la cual el microempresario evaluado tenía opciones cinco alternativas por cada interrogante, destacando la confidencialidad de los resultados. La escala con que fue medida expresa las siguientes perspectivas: muy en desacuerdo (1), de acuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).

Normas de calificación

Al tantear las informaciones recopiladas, se debe sumar los puntajes parciales por cada dimensión, de la manera que se va a sumar el total de ítems del instrumento utilizado, posterior a ello, se posiciona en la tabla que precise el estado de la competitividad y sus dimensiones de los microempresarios del Centro Comercial.

3.7 Análisis estadístico e interpretación de datos

En el trabajo planteado se empleó el instrumento de recopilación de información, analizándolo a través del programa SPSS en la versión 26, con el

propósito de recabar un tanteo para así posteriormente ser tabulados e interpretados. A continuación, el estudio especifica los procesos efectuados en estadística.

Para seguir con el estudio se ha procedido hacer una pequeña muestra que establece el empleo de los formularios a 10 microempresarios, contribuyendo así a distinguir y enmendar las dificultades encontradas en la formulación de los instrumentos, asimismo colaborar a la indagación de su confiabilidad y consistencia de los resultados.

Posterior a ello se ejecutó el análisis de confiabilidad de cada uno de los instrumentos por medio del estadístico alfa de Cronbach teniendo en cuenta los siguientes puntajes:

Tabla 4

Clasificación de los niveles de fiabilidad según el alfa de Cronbach

Criterio de confiabilidad	Valores
Nula confiabilidad	[0 a 0.53]
Baja confiabilidad]0.54 a 0.59]
Confiable]0.60 a 0.65]
Muy confiable]0.66 a 0.71]
Excelente confiabilidad]0.72 a 0,99]
Perfecta confiabilidad]1]

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 243.

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad para averiguar la aceptación o rechazo de la hipótesis nula, teniendo como muestra 100 microempresarios, empleando la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, a su vez se estableció si la prueba es estadística paramétrica, además el coeficiente R de Pearson considerando una significancia (sig. >0,05).

En consecuencia, se efectuó una verificación de hipótesis general con la sumatoria de cada variable para conseguir las respuestas con un grado de intensidad de correlación y significancia.

Por último, se contemplaron las respuestas por cada variable y dimensión, con la finalidad de efectuar las discusiones, conclusiones, recomendaciones y plan de acción.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento de gestión empresarial

La validación del cuestionario de gestión empresarial se desarrolló mediante el juicio de expertos especializados considerando validadores de tipo temático y metodológico, los cuales identificaron que el instrumento es válido en relación con su tema que pretende medir. Estos jueces determinaron la aplicación para la recopilación de información.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de gestión empresarial

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable

Validez del instrumento de competitividad

La validación del cuestionario de competitividad se desarrolló mediante el juicio de expertos especializados considerando validadores de tipo temático y metodológico, los cuales identificaron que el instrumento es válido en relación con su tema que pretende medir. Estos jueces determinaron la aplicación para la recopilación de información.

Tabla 6

Resultados de validación del cuestionario de competitividad

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable

Los resultados de las tablas 5 y 6 indican que los cuestionarios aplicados presentan validez de contenido, es decir, miden las variables que indican medir.

4.1.1 Análisis de Fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de gestión empresarial.

La confiabilidad del cuestionario de gestión empresarial se desarrolló mediante la aplicación de la prueba estadística alfa de Cronbach contemplando que la prueba contiene ítems con una escala politómica de cinco alternativas.

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	22

Se evidencia en la tabla 7, un resultado estadístico alfa de Cronbach de 0.874 indicando que el cuestionario de gestión empresarial presenta una excelente confiabilidad por hallarse entre el intervalo de 0.72 a 0.99, siendo un cuestionario pertinente para la recolección de datos.

Por otro lado, es importante realizar un análisis de fiabilidad por dimensiones considerando que la prueba presenta cuatro dimensiones.

Tabla 8

Resultados de fiabilidad del instrumento de la gestión empresarial

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planificación	,755	5
Evaluación empresarial	,849	7
Dirección	,766	5
Política empresarial	,800	5

Se evidencia en la tabla 8, los resultados mediante el estadístico alfa de Cronbach de las dimensiones de planificación, evaluación empresarial, dirección y política empresarial, muestran una excelente confiabilidad por hallarse dentro del intervalo de 0.72 a 0.99 siendo así un instrumento aplicable que permitió el recojo de información.

Fiabilidad del instrumento de la competitividad.

La confiabilidad del cuestionario de competitividad se desarrolló mediante la aplicación de la prueba estadística alfa de Cronbach contemplando que la prueba contiene ítems con una escala de cinco alternativas.

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del instrumento de competitividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	22

Se evidencia en la tabla 9, un resultado estadístico alfa de Cronbach de 0.861 indicando que el cuestionario de competitividad presenta una excelente confiabilidad por hallarse entre el intervalo de 0.72 a 0.99, siendo así un instrumento aplicable que permitió el recojo de información.

Es importante y pertinente realizar un análisis de fiabilidad por dimensiones considerando que la prueba presenta cuatro dimensiones relativamente amplias.

Tabla 10

Resultados de fiabilidad del instrumento de la competitividad

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Productividad	,665	5
Diferenciación	,803	6
Liderazgo en costos	,853	5
Acceso a financiamiento	,736	6

Se evidencia en la tabla 10, un resultado estadístico alfa de Cronbach de las dimensiones, estos resultados demuestran que la productividad tiene una excelente confiabilidad y las dimensiones diferenciación, liderazgo en costos y acceso a financiamiento presentan una muy excelente confiabilidad por hallarse dentro del intervalo de 0.72 a 0.99 siendo así un instrumento aplicable que permitió el recojo de información.

4.2 Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión empresarial

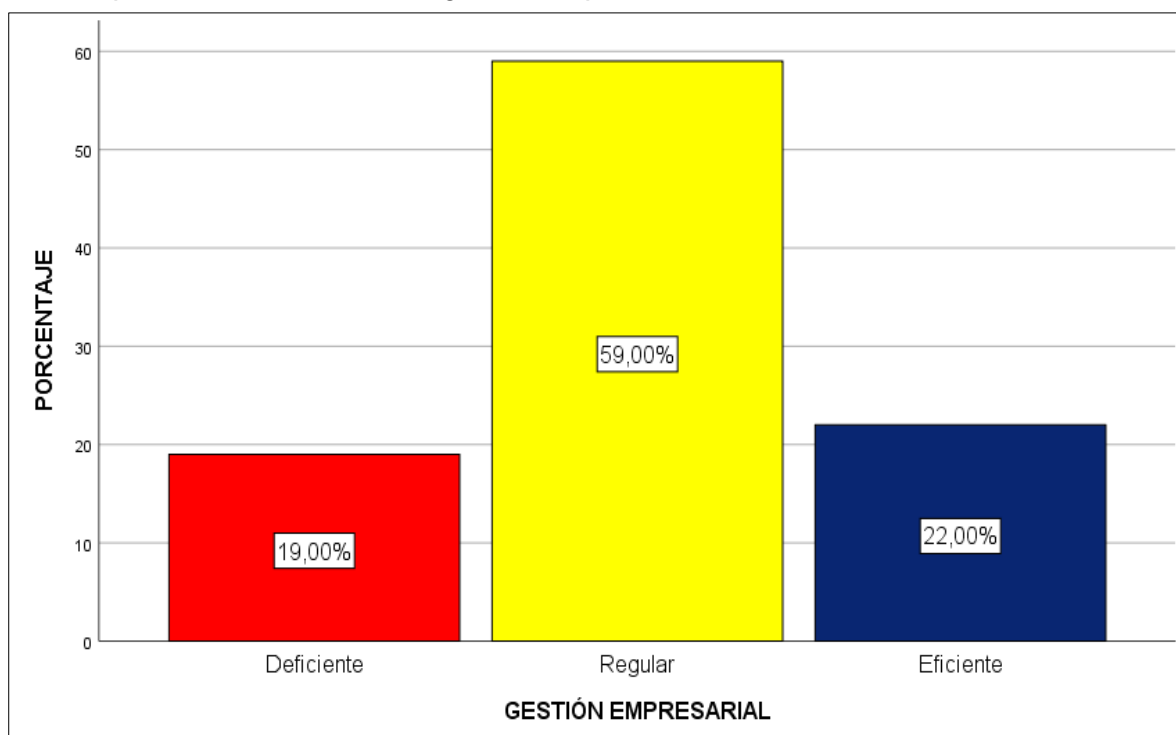
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	19	19,0
Regular	59	59,0
Eficiente	22	22,0
Total	100	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable gestión empresarial



En la tabla 11 y figura 1 se evidencia que 59 microempresarios que representan un 59% expresan que la gestión empresarial se desarrolla en una magnitud regular, mientras que 22 microempresarios que representan el 22% manifiestan que la gestión empresarial es eficiente y finalmente 19 microempresarios que representan el 19% consideran que la gestión empresarial es deficiente. Esto evidencia que los

microempresarios no cuentan con una planeación estratégica mezclando los gastos personales con los gastos de sus Mypes.

Resultados descriptivos de la variable competitividad

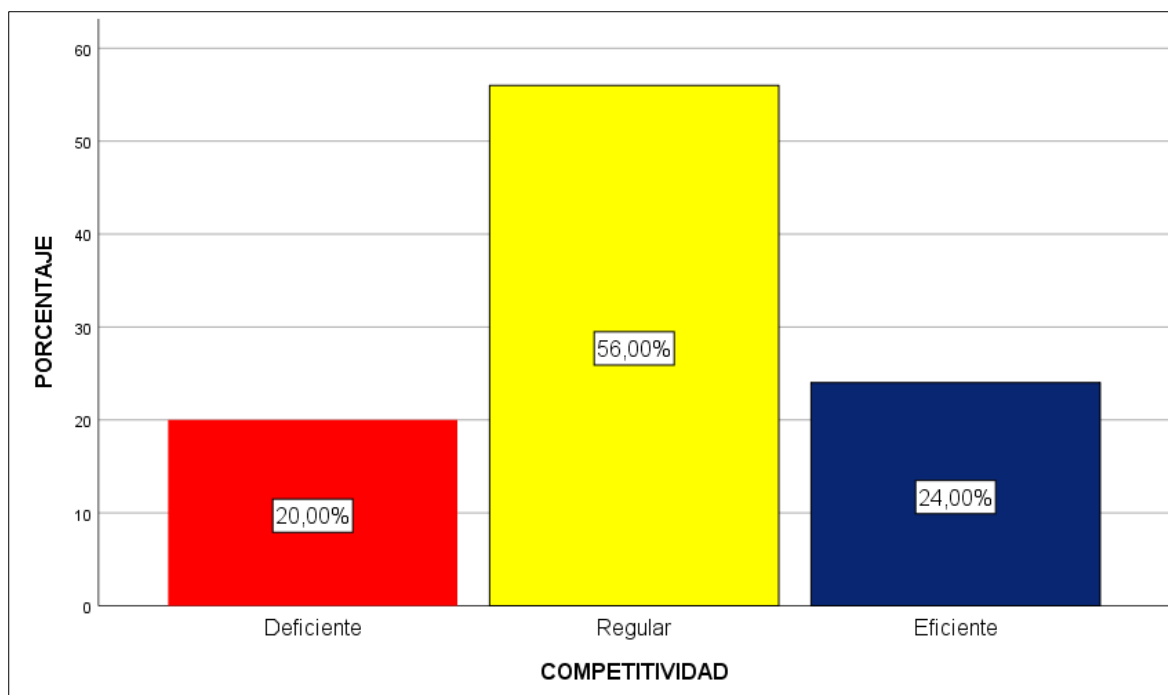
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable competitividad

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	20	20,0
Regular	56	56,0
Eficiente	24	24,0
Total	100	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable competitividad



En la tabla 12 y figura 2 se evidencia que 56 microempresarios que representan el 56% expresan que la competitividad se desarrolla una manera regular, mientras que 24 microempresarios que representan el 24% manifiestan que la competitividad es eficiente y finalmente 20 microempresarios que representan el 20% consideran que la competitividad es deficiente. Esto determina que existe un mediano problema

en los microempresarios en vista de que la mayoría no cuentan con la capacidad de competir tanto en precio como en calidad, lo cual puede conllevar a las quiebras de las Mypes.

4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión empresarial

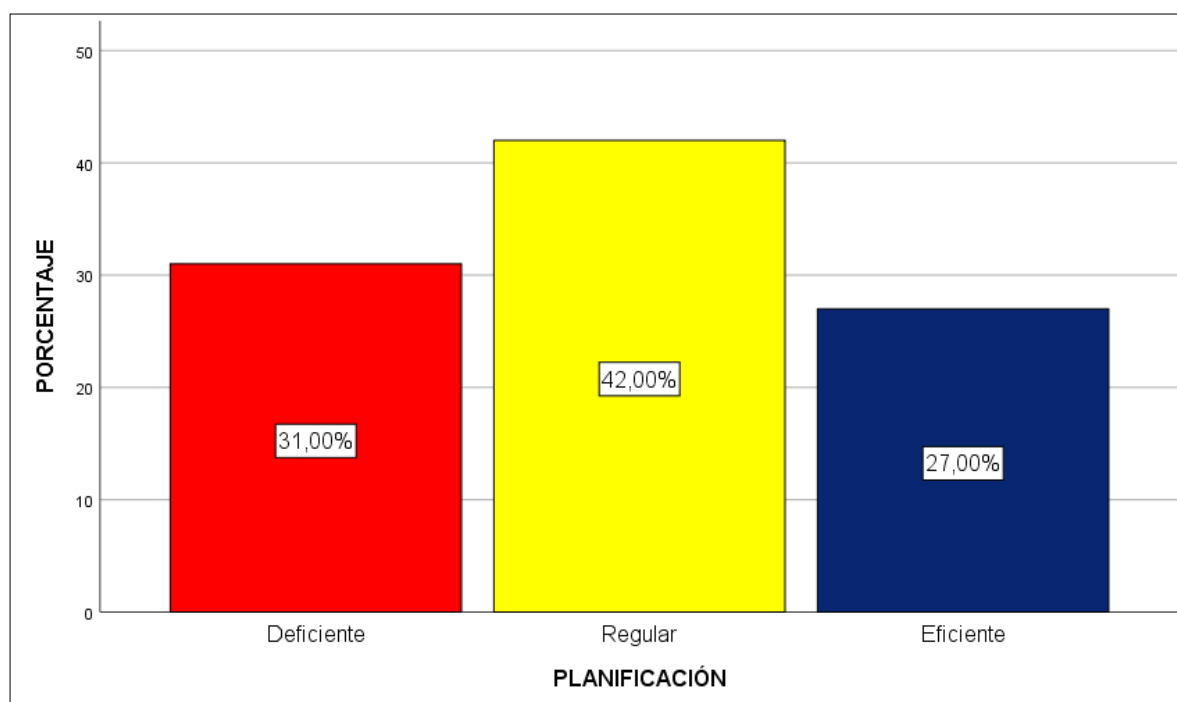
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión planificación

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	31	31,0
Regular	42	42,0
Eficiente	27	27,0
Total	100	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión planificación



En la tabla 13 y figura 3 se evidencia que 42 microempresarios que representan un 42% expresan que la planificación se desarrolla de manera regular, mientras que 31 microempresarios que representan el 31% consideran que la planificación es

deficiente y finalmente 27 microempresarios que representan el 27,00% consideran que la planificación es eficiente. Esto determina que existe un mediano problema en los microempresarios en vista de que no realizan una buena planeación por falta de orientación empresarial.

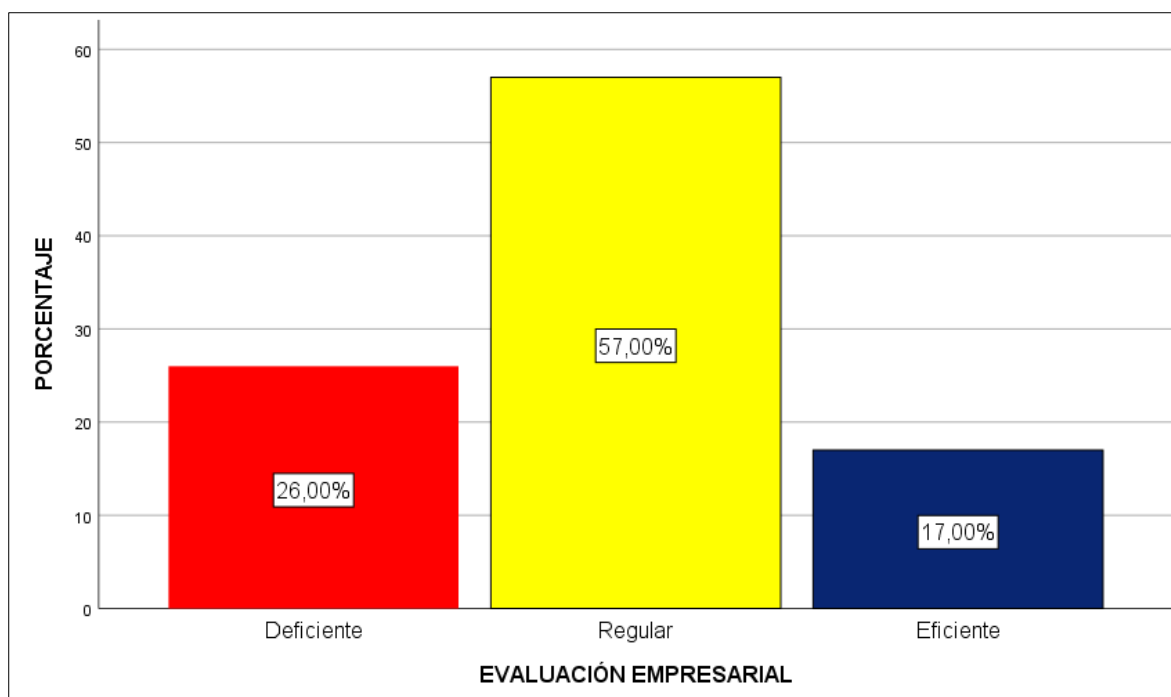
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación empresarial

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	26	26,0
Regular	57	57,0
Eficiente	17	17,0
Total	100	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión evaluación empresarial



En la tabla 14 y figura 4 se evidencia que 57 microempresarios que representan el 57% expresan que la evaluación empresarial se desarrolla en un nivel regular, mientras que 26 microempresarios que representan el 26% consideran que la evaluación empresarial es deficiente y finalmente 17 microempresarios que

representan el 17% consideran que la evaluación empresarial es eficiente. Esto evidencia que los microempresarios no reciben una retroalimentación constante en su desempeño ya que a través de ello el líder del Centro Comercial puede brindar alternativas ante cualquier situación que se pudiera resolver.

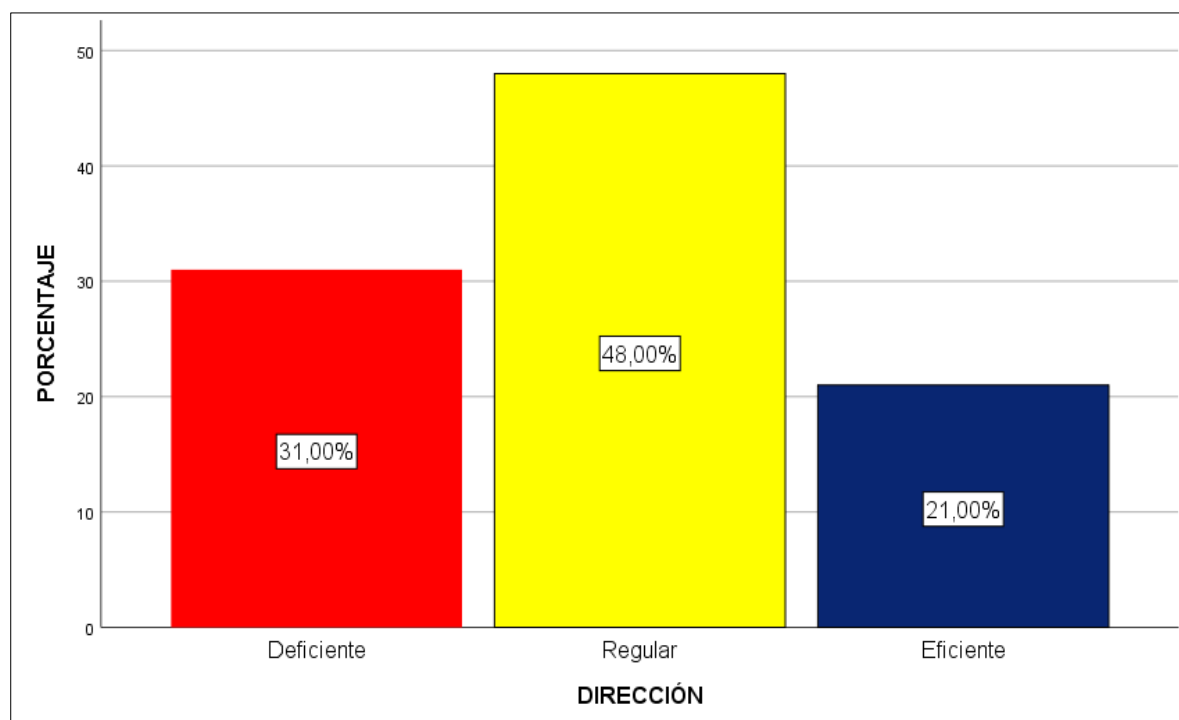
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	31	31,0
Regular	48	48,0
Eficiente	21	21,0
Total	100	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión dirección



En la tabla 15 y figura 5 se evidencia que 48 microempresarios que representan el 48% expresan que la dirección desarrolla un nivel regular, mientras que 31 microempresarios que representan el 31% consideran que la dirección es deficiente y finalmente 21 microempresarios que representan el 21% consideran que la dirección

es eficiente. Esto determina la existencia de un mediano problema en la dirección de la empresa en vista de que las funciones que se desarrollan para una buena motivación empresarial no son las adecuadas por lo que provoca problemas de comunicación conduciendo a una merma motivacional.

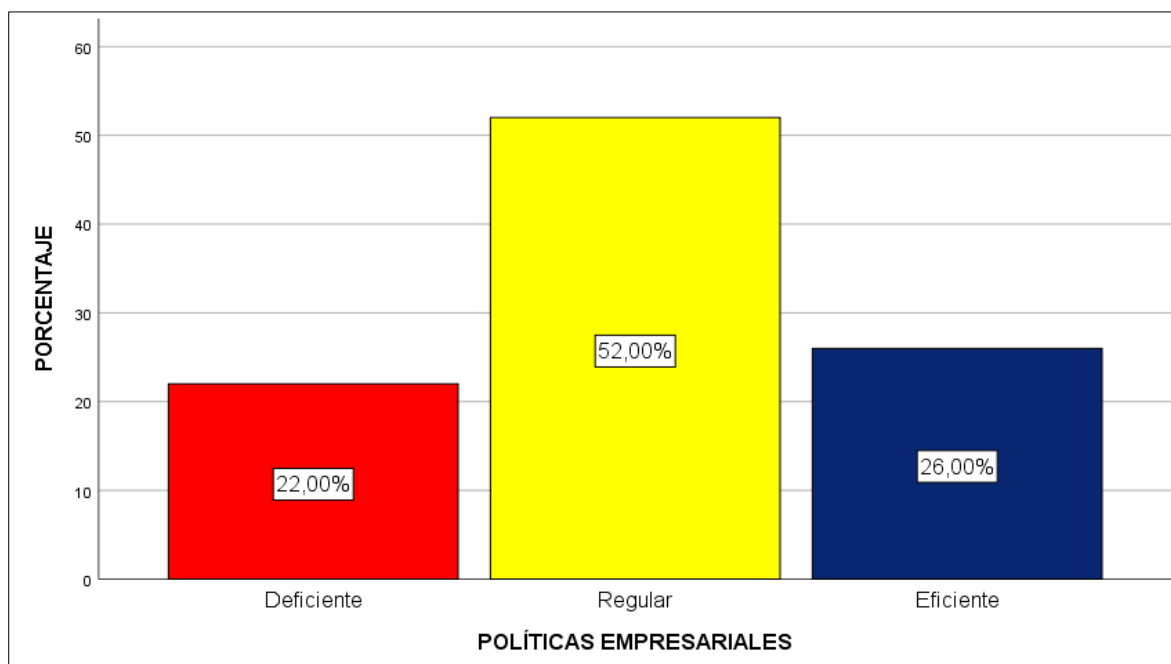
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión políticas empresariales

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	22	22,0
Regular	52	52,0
Eficiente	26	26,0
Total	100	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión políticas empresariales



En la tabla 16 y figura 6 se evidencia que 52 microempresarios que representan el 52% expresan que las políticas empresariales se desarrollan en un nivel regular, mientras que 26 microempresarios que representan el 26% manifiestan que las políticas empresariales son eficientes y finalmente 22 microempresarios que representan el 22% consideran que las políticas empresariales son deficientes. Esto

determina la existencia de un mediano problema en las políticas empresariales de los microempresarios debido a la ausencia de la estabilidad y la productividad, en consecuencia, esto puede salirse de control, lo cual conllevará a una situación siniestra para cada uno.

Resultados descriptivos de las dimensiones de competitividad

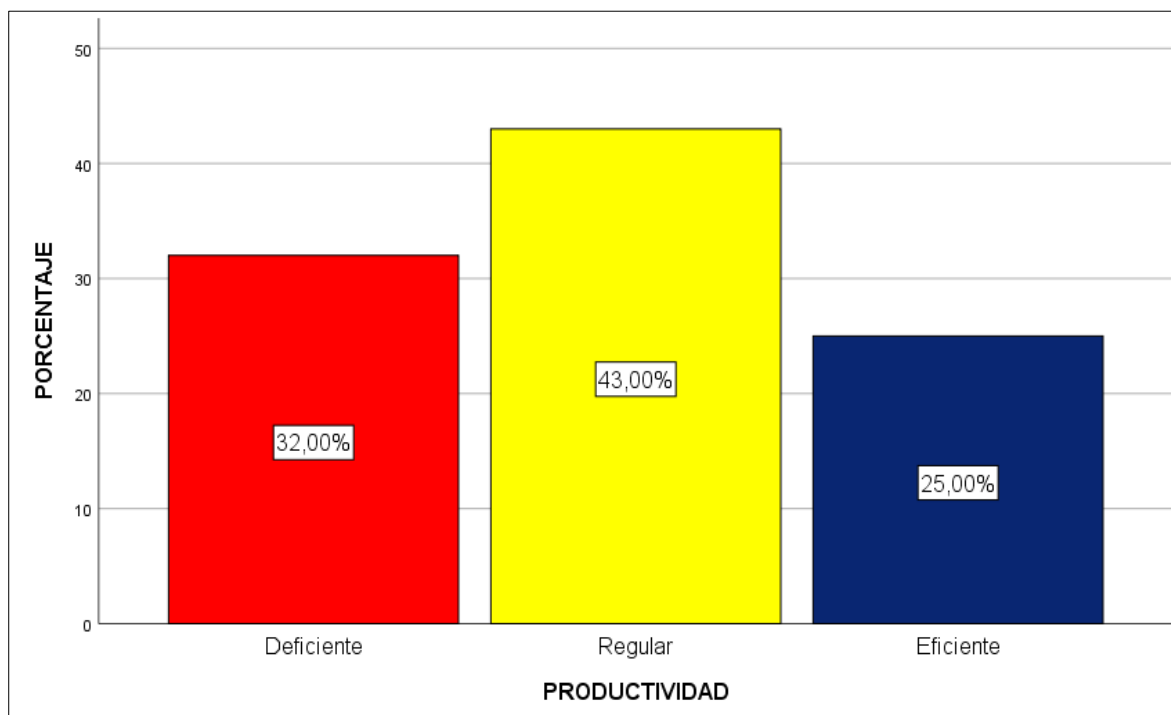
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión productividad.

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	32	32,0
Regular	43	43,0
Eficiente	25	25,0
Total	100	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión productividad



En la tabla 17 y figura 7 se evidencia que 43 microempresarios que representan el 43% expresando que la productividad desarrolla un nivel regular, mientras que 32 microempresarios que representan el 32% manifiestan que la productividad es

deficiente y finalmente 25 microempresarios que representan el 25% consideran que la productividad es eficiente. Esto determina la existencia de un mediano problema en vista de que los microempresarios no cuentan con conocimientos en la eficiencia de los procesos ya que por querer producir en fuertes cantidades evaden los límites permitidos al alcance de cada uno.

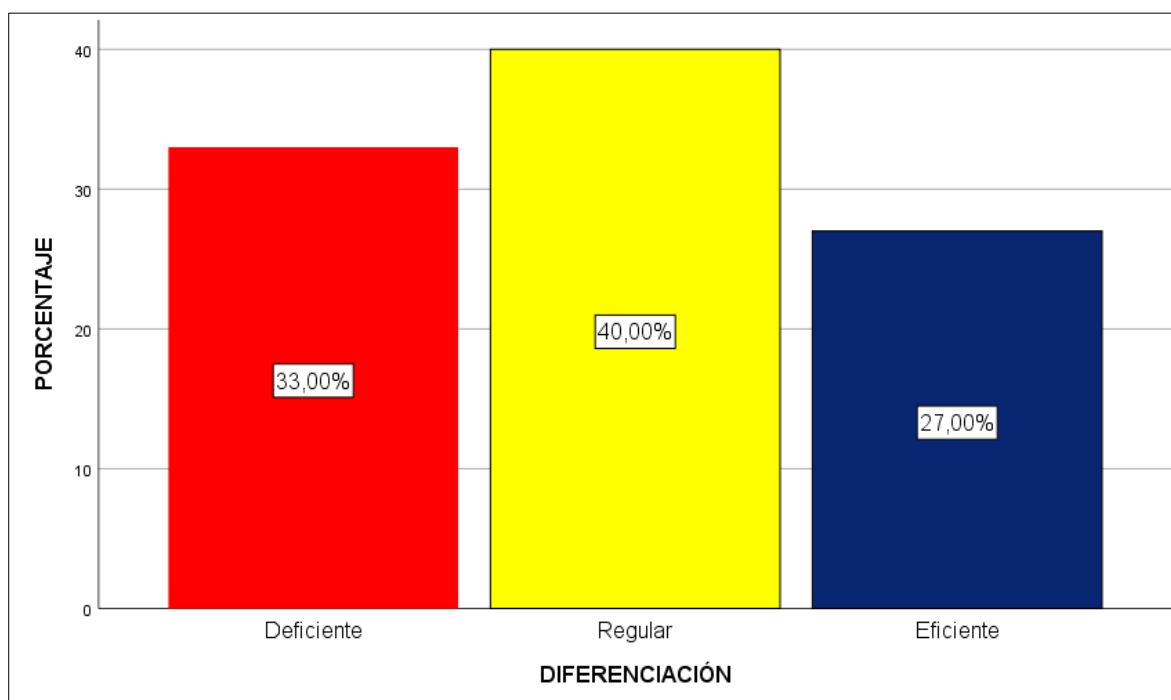
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión diferenciación.

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	33	33,0
Regular	40	40,0
Eficiente	27	27,0
Total	100	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión diferenciación



En la tabla 18 y figura 8 se evidencia que 40 microempresarios que representan el 40% expresan que la diferenciación se desarrolla en un nivel regular, mientras que 33 microempresarios que representan el 33% consideran que la diferenciación es

deficiente y finalmente 27 microempresarios que representan el 27% consideran que la productividad es eficiente. Esto determina la existencia de un mediano problema en los microempresarios en vista de que en ocasiones incurren a costos excesivos provocando que el cliente no esté dispuesto a pagar precios altos, por ende, todo ello conlleva a que las microempresas dejen de ser rentables.

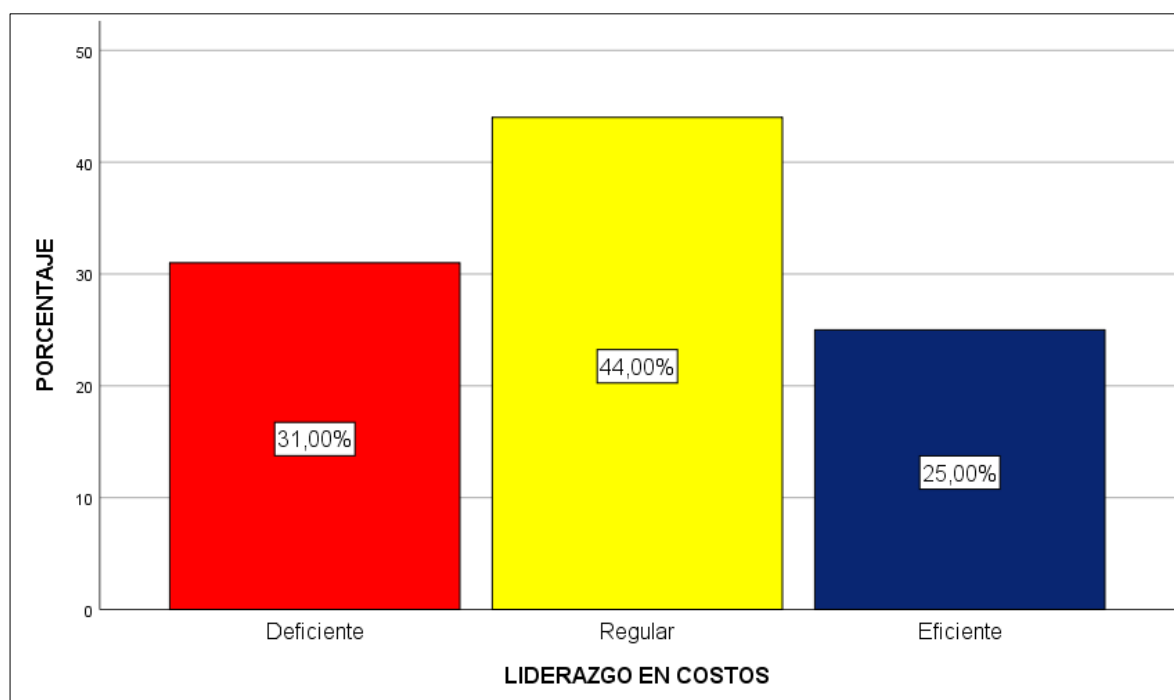
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo en costos

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	31	31,0
Regular	44	44,0
Eficiente	25	25,0
Total	100	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión liderazgo en costos.



En la tabla 19 y figura 9 se evidencia que 44 microempresarios que representan el 44% expresando que el liderazgo en costos se desarrolla en un nivel regular, mientras que 31 microempresarios que representan el 31% manifiestan que el

liderazgo en costos es deficiente y finalmente 25 microempresarios que representan el 25% manifiestan que el liderazgo en costos es eficiente. Esto determina la existencia de un mediano problema en los microempresarios en vista de que algunos no manejan una cartera de proveedores adecuada y no realizan reportes de costos, lo cual los conlleva a ser menos competitivos ya que no pueden liderar en costos.

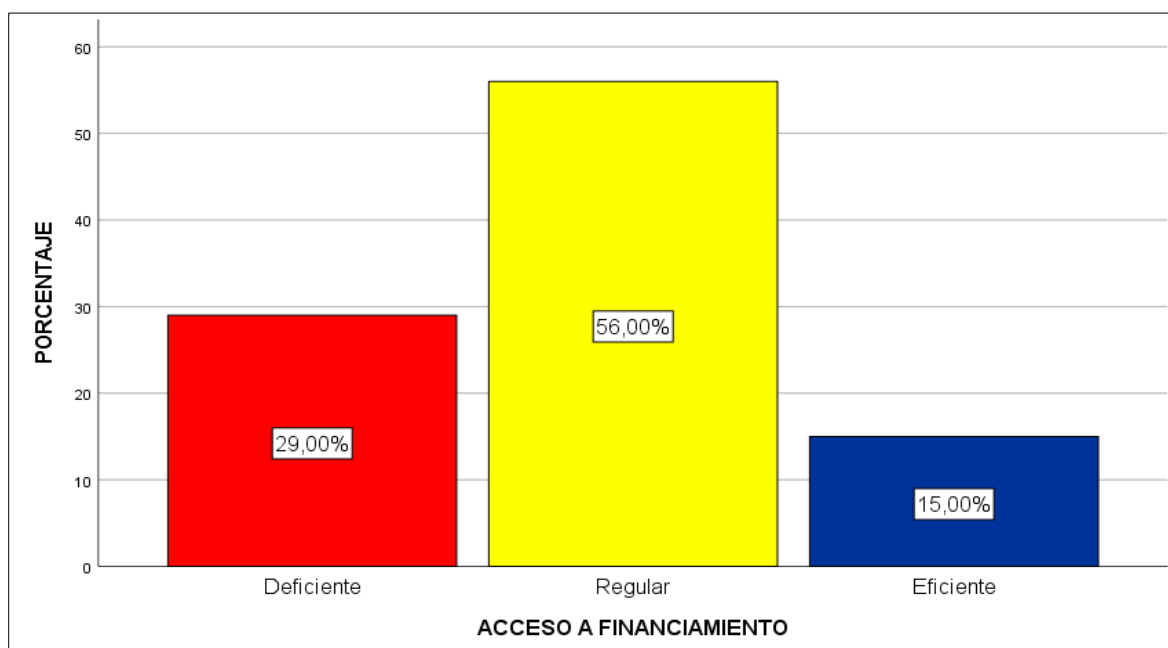
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión acceso a financiamiento

	Microempresarios	Porcentaje
Deficiente	29	29,0
Regular	56	56,0
Eficiente	15	15,0
Total	100	100,0

Figura 10

Análisis porcentual de la dimensión acceso a financiamiento.



En la tabla 20 y figura 10 se evidencia que 56 microempresarios que representan el 56% expresando que el acceso a financiamiento se desarrolla en un nivel regular, mientras que 29 microempresarios que representan el 29% consideran que el acceso a financiamiento es deficiente y finalmente 15 microempresarios que

representan el 15% consideran que el acceso a financiamiento es eficiente. Esto determina la existencia de un mediano problema en el acceso al financiamiento ya que no todos los microempresarios cuentan con la orientación pertinente para poder cumplir con los requisitos adecuados conformándose con no hacer crecer el negocio que se tiene.

4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

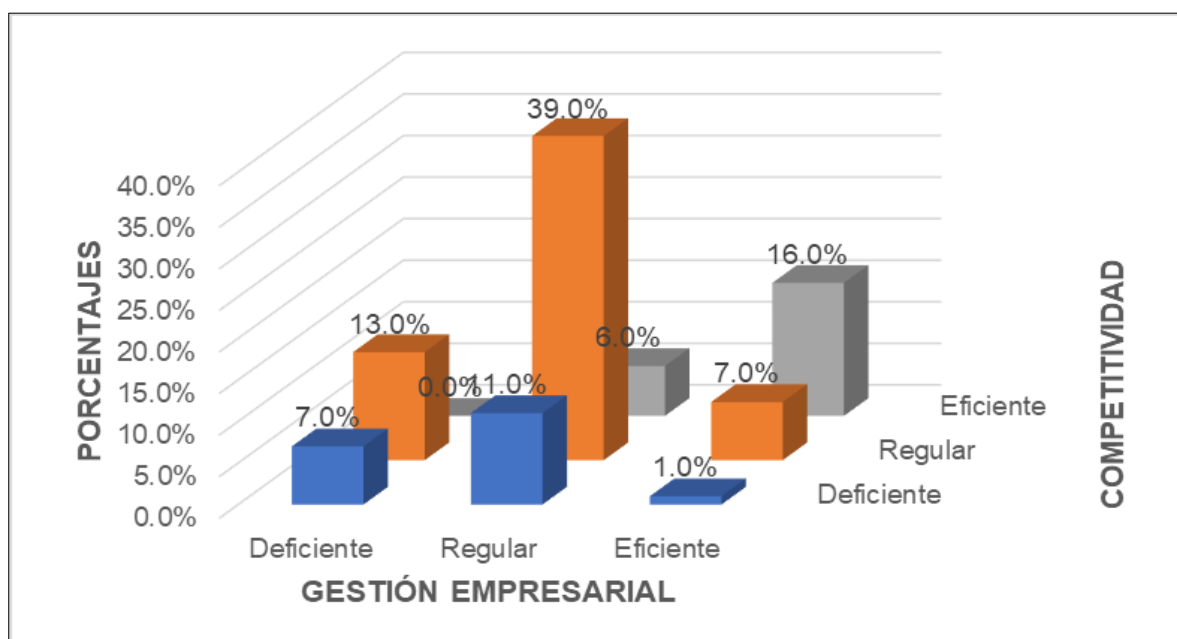
Tabla 21

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión empresarial y la competitividad

Gestión Empresarial	Competitividad						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	7.0%	11	11.0%	1	1.0%	19	19.0%
Regular	13	13.0%	39	39.0%	7	7.0%	59	59.0%
Eficiente	0	0.0%	6	6.0%	16	16.0%	22	22.0%
Total	20	20.0%	56	56.0%	24	24.0%	100	100.0%

Figura 11

Análisis porcentual de los resultados de la relación entre la gestión empresarial y la competitividad.



Los resultados de la tabla 21 y figura 11 aluden a la relación entre las variables gestión empresarial y competitividad, en ella se evidencia que el 7% de los microempresarios manifiestan que la relación entre las variables es deficiente, mientras que el 39% de los microempresarios manifiestan que dicha relación es regular, finalmente, el 16% de los microempresarios consideran que la relación es eficiente. Estos resultados evidencian una relación directa y positiva, asimismo estos análisis fueron validados en la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable competitividad presenta una distribución normal.

H_a. La variable competitividad difiere de una distribución normal.

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad de la variable competitividad

		Competitividad
N		100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	36,92
	Desv. Desviación	9,408
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,084
	Positivo	,084
	Negativo	-,056
Estadístico de prueba		,084
Sig. asintótica(bilateral)		,077 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 22 se describen los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov en el cual se percibe que la distribución de las puntuaciones de la competitividad se acerca a una distribución normal debido a que el nivel de significancia es de 0,077 siendo superior a 0,05. Asimismo, se faculta la aprobación

de la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna. En consecuencia, la competitividad manifiesta una distribución normal, este resultado permite mencionar que la prueba de hipótesis se debe realizar con el coeficiente de correlación paramétrica R de Pearson.

4.6 Procedimiento correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

H_a. Existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre la gestión empresarial y la competitividad

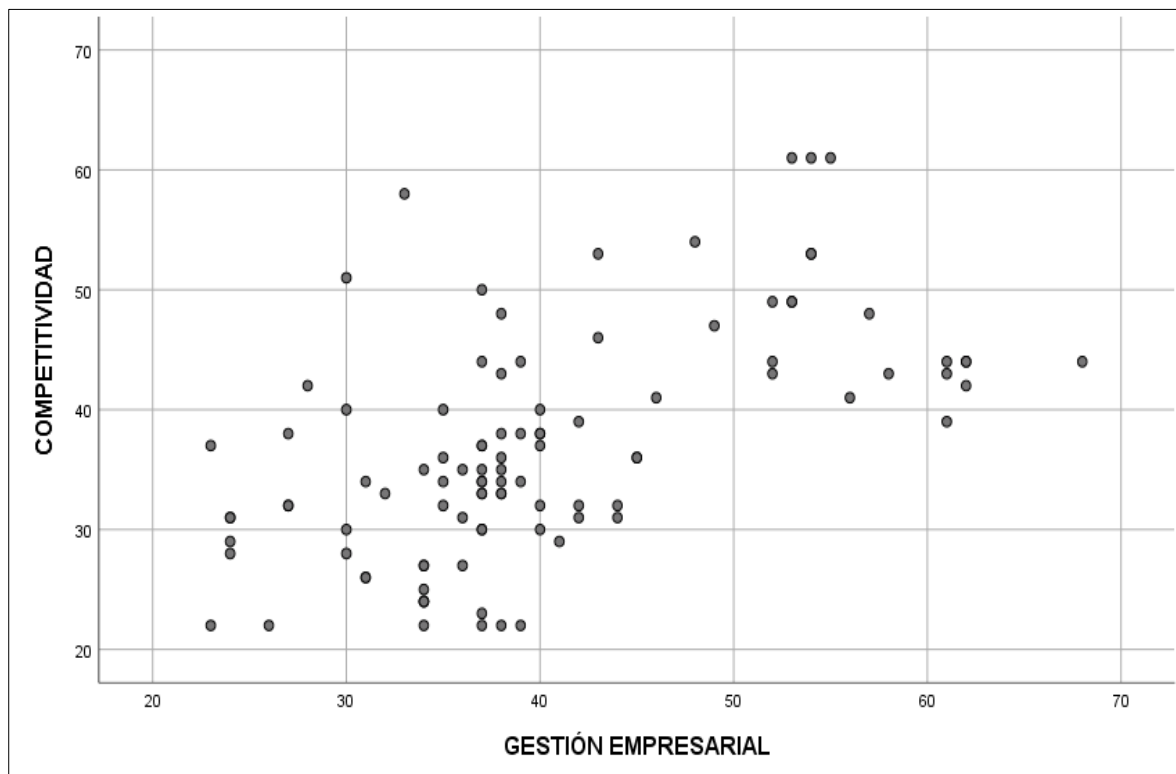
		Competitividad
	Correlación de Pearson	,576**
Gestión empresarial	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

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

En la tabla 23 se muestra los resultados de la correlación entre la gestión empresarial y la competitividad, percibiendo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,576$) entre las variables. Esto indica que a medida que los gerentes y microempresarios gestionen de manera correcta o implementen los procesos adecuados de la administración, entonces mejorará la competitividad.

Figura 12

Análisis de dispersión de la gestión empresarial y la competitividad.



En la figura 12 se exhibe los resultados del gráfico de dispersión entre los puntajes de las variables gestión empresarial y la competitividad, en ella se puede observar una correlación directa y positiva entre las dos variables de estudio, en otros términos, mientras las puntuaciones de la variable gestión empresarial sean superiores, también serán superiores las puntuaciones de la variable competitividad según la percepción de las unidades de análisis.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

H_a. Existe relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Tabla 24*Resultados de correlación entre la planificación y la competitividad*

		Competitividad
Planificación	Correlación de Pearson	,545**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

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

En la tabla 24 se muestra los resultados de la correlación entre la dimensión planificación y la variable competitividad, percibiendo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,545$) entre la dimensión y la variable. Esto evidencia de que a medida que los gerentes y microempresarios planifiquen de manera correcta o implementen los procesos adecuados de la administración, entonces mejorará la competitividad.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

H_a. Existe relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Tabla 25*Resultados de correlación entre la evaluación empresarial y la competitividad*

		Competitividad
Evaluación empresarial	Correlación de Pearson	,437**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

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

En la tabla 25 se muestra los resultados de la correlación entre la dimensión evaluación empresarial y la variable competitividad, percibiendo un nivel de

significancia de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,437$) entre la dimensión y la variable. Esto indica que a medida que los gerentes y microempresarios evalúen empresarialmente de manera correcta o implementen los procesos adecuados de la administración, entonces mejorará la competitividad.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

H_a. Existe relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Tabla 26

Resultados de correlación entre la dirección y la competitividad

		Competitividad
	Correlación de Pearson	,420**
Dirección	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

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

En la tabla 26 se muestra los resultados de la correlación entre la dimensión dirección y la variable competitividad, percibiendo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,420$) entre la dimensión y la variable. Esto indica que a medida que los gerentes y microempresarios direccionen de manera correcta o implementen los procesos adecuados de la administración, entonces mejorará la competitividad.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

H_a. Existe relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.

Tabla 27

Resultados de correlación entre las políticas empresariales y la competitividad

		Competitividad
	Correlación de Pearson	,290**
Políticas empresariales	Sig. (bilateral)	,003
	N	100

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

En la tabla 26 se muestra los resultados de la correlación entre la dimensión políticas empresariales y la variable competitividad, percibiendo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se demuestra que existe una correlación positiva baja ($r=0,290$) entre la dimensión y la variable. Esto indica que las políticas empresariales se aplican de manera incorrecta conllevando a una deficiencia, por lo tanto, afecta la competitividad.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Estos instrumentos estudiados en una recopilación de indagación se procesaron a criterio de confiabilidad y validez, adquiriendo un alto nivel en confiabilidad. En relación con el instrumento de gestión empresarial alcanzó un resultado de alfa de Cronbach de 0.874, entretanto el instrumento de competitividad consiguió un resultado de alfa de Cronbach de 0.861, asimismo, los indicadores señalan que los instrumentos manifestaron ser dignos de confianza para la recaudación de indagación de la muestra.

En la comprobación de hipótesis general mediante la correlación estadística R de Pearson de 0.576 con un nivel de significancia de 0.000 se demuestra la existencia de una correlación positiva moderada entre la gestión empresarial y la competitividad del Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Dicho resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Castillo (2017) en su tesis *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de la Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017*, donde se encontró que la gestión empresarial y la competitividad de los microempresarios tienden a relacionarse de una correlación positiva moderada, comprobándose por intermedio del estadístico R de Pearson de 0.572 y una significancia de 0.000. Esto indica que los microempresarios deben ser eficaces en su gestión empresarial para así desarrollar actividades internas y externas que permita obtener un alto impacto de valor financiero, para así lograr ser más competitivos en la productividad evidenciando una diferenciación con sus competencias y obtener una mayor participación en el mercado.

En la comprobación de hipótesis específica 1 mediante la correlación estadística R de Pearson de 0,545 y un nivel de significancia de 0,000, se demuestra la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión planificación y

la competitividad del Centro Comercial América, La Victoria – 2021. Dichos resultados coinciden con los obtenidos por Leiva (2019) en su tesis *Gestión empresarial y competitividad de las Mypes de la asociación de comerciantes San Pedro de Unicachi, Comas, 2019*, se encontró que la dimensión de planificación y la competitividad de los microempresarios tienden a relacionarse de manera positiva alta o considerable, lo cual se comprueba mediante el Rho de Spearman de 0,796 y un nivel de significancia de 0,000. Esto indica que se debe evaluar constantemente la situación actual para definir las metas y objetivos de cada microempresario y así establecer métodos que les permitan la evaluación de un plan de acción.

En la comprobación de hipótesis específica 2 mediante la correlación estadística R de Pearson de 0,437 y un nivel de significancia de 0,000 se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión evaluación empresarial y la competitividad del Centro Comercial América, La Victoria – 2021. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Ari (2017) en su estudio *Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017*, donde se encontró que la gestión empresarial y la función gerencial en los microempresarios tienden a relacionarse de manera positiva baja comprobándose mediante un estadístico de Tau B de Kendall con una valorización de 0,303 y sig. de 0,14. Esto indica que se debe analizar el desempeño laboral para así medir las actividades y sus costos a través de un diagnóstico laboral.

En la comprobación de hipótesis específica 3 mediante la correlación estadística R de Pearson de 0,420 y un nivel de significancia de 0,000 se demuestra la existencia de una correlación positiva entre la dimensión control y la competitividad del Centro Comercial América, La Victoria – 2021. Dichos resultados se contrastan

con los resultados obtenidos por Barreto (2018) en su estudio *Gestión empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018*, donde se demuestra que la dirección y la competitividad de los microempresarios tienden a relacionarse de manera positiva bajo lo cual se comprueba mediante un resultado Rho de Spearman de 0,339 y sig. de 0,000. Esto indica que los líderes son los encargados de inspeccionar las funciones de los microempresarios en busca de algún error para así encaminarlos correctamente motivándolos y teniendo una comunicación asertiva.

Finalmente, en la comprobación de hipótesis específica 4 mediante la correlación estadística R de Pearson de 0,290 y un nivel de significancia de 0,000, se demuestra la existencia de una correlación positiva baja entre la dimensión políticas empresariales y la competitividad del Centro Comercial América, La Victoria – 2021. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Ruiz (2019) en su estudio *Gestión empresarial y competitividad en la empresa grupo Cayao S.A.C del distrito de San Juan de Miraflores - 2017*, donde se evidenció que las políticas empresariales y la competitividad de los microempresarios tienden a relacionarse de manera positiva bajo lo cual se comprueba mediante un resultado estadístico Rho de Spearman de 0,347 y un nivel de significancia de 0,009. Esto indica que el líder debe encaminar correctamente a los microempresarios para así evitar actividades antiéticas que pueda perjudicarlos y así poder cumplir los objetivos planteados para obtener resultados extraordinarios para liderar en el sector comercial formalmente.

5.2 Conclusiones

Referente a los resultados alcanzados en el objetivo general de la investigación se concluye que existe una correlación positiva moderada ($r=0,576$) entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La

Victoria – 2021. Esta relación es moderada debido a que genera una gestión empresarial negativa por los supervisores del Centro Comercial donde el microempresario no se siente valorado en el buen funcionamiento de las microempresas ya que el interés va en los aportes monetarios y no se genera un posicionamiento en el rubro comercial, sin embargo, la competitividad propone que cada uno de los microempresarios realicen estrategias para el crecimiento de sus negocios lo cual conlleva que puedan utilizar estrategias de marketing para diferenciarse de su competencia.

Respecto a los resultados alcanzados en el objetivo específico 1 de la investigación se concluye que existe una correlación positiva moderada ($r=0.545$) entre la planificación y la competitividad en los microempresarios del Centro Comercial, La Victoria – 2021. La relación es moderada debido a que los microempresarios no realizan una buena planificación lo cual esto conlleva a no ser proactivos por falta de planificación en lo cual solo quedaría reaccionar ante las situaciones que se presenten más adelante, posteriormente se señala que la planeación es un proceso fundamental en la gestión porque permitirá renovar las magnitudes de la competitividad empresarial.

Respecto a los resultados alcanzados en el objetivo específico 2 de la investigación se concluye que existe una correlación positiva moderada ($r=0.437$) entre la evaluación empresarial y competitividad por microempresarios del Centro Comercial, La Victoria – 2021. La relación es moderada debido a que los supervisores y microempresarios no identifican ni discuten las áreas en las que se puede mejorar el desempeño empresarial para un buen funcionamiento en las microempresas para así diferenciarse de la competencia logrando buenos resultados.

Respecto a los resultados alcanzados en el objetivo específico 3 de la investigación se concluye que existe una correlación positiva moderada ($r=0.420$) entre la dirección y la competitividad en los microempresarios del Centro Comercial, La Victoria – 2021. La relación es moderada debido a la existencia de una dirección negativa entre los supervisores y microempresarios ya que no hay tanta comunicación en dirigir bien la empresa para el cumplimiento de los compromisos asumidos, lo cual esto nos indica que si se dirige bien la empresa con fundamentos de gestión el Centro Comercial sería competente.

Respecto a los resultados alcanzados en el objetivo específico 4 de la investigación se concluye que existe una correlación positiva baja ($r=0.290$) entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial, La Victoria – 2021. La relación es baja por lo que las políticas empresariales han sido fijadas, pero no acertadas adecuadamente en los microempresarios por lo que el efecto de ello no ha tenido un buen funcionamiento de las microempresas hacia el público para la venta de sus productos.

5.3 Recomendaciones

En relación con la conclusión general que verifica la relación entre la gestión empresarial y la competitividad de los microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria - 2021, se recomienda al gerente implementar un plan estratégico para que así la empresa pueda alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo, con el propósito de conseguir las metas proyectadas de las microempresas, teniendo en cuenta que se ha verificado que existe una correlación en gestión empresarial y competitividad. Las actividades sugeridas son:

- Definir los objetivos que se desea alcanzar para luego dirigir el plan estratégico.

- Analizar los resultados y previo a ello realizar un feedback en los procesos internos de la empresa.
- Realizar capacitaciones virtuales o presenciales al gerente y a los microempresarios.

En relación con la conclusión específica 1, que verifica la relación entre la planificación y la competitividad de los microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria - 2021, se recomienda al gerente general contar con la herramienta Balanced Scorecard, lo cual se basara en un conjunto de objetivos que les permitirán conocer la situación actual y cómo evoluciona la empresa. Las actividades sugeridas son:

- Realizar la definición estratégica de la empresa para tener bien en claro quiénes somos y que queremos lograr.
- Definir bien los objetivos estratégicos para conseguir una buena gestión empresarial.
- Precisar los elementos críticos de éxito para el análisis con la competencia.

En relación con la conclusión específica 2, que verifica la relación entre la evaluación empresarial y la competitividad en los microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria - 2021, se recomienda al gerente general aplicar la reingeniería para aumentar la calidad, servicio y rapidez de la empresa. Las actividades sugeridas son:

- Comprender la posición real de la evolución empresarial.
- Identificar oportunidades para mejorar, alcanzando una optimización constante en cada proceso que se realiza para obtener una buena gestión de calidad y gran éxito empresarial.
- Diseñar y elaborar un prototipo del proceso.

En relación con la conclusión específica 3, que verifica la relación entre la dirección y la competitividad de los microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria -2021, se recomienda al gerente general aplicar la estrategia del empowerment para que junto a los microempresarios se pueda crear un ambiente laboral positivo y productivo con la finalidad de resolver conflictos dentro de la empresa. Las actividades sugeridas son:

- Establecer una comunicación fluida de ambas partes, tanto como microempresarios y supervisores.
- Emplear un correcto liderazgo conllevará a que los microempresarios colaboren de manera conjunta en un buen equipo de trabajo compartiendo ideas, estrategias o técnica para un fin común.

En referencia con la conclusión específica 4, que verifica la relación entre en las políticas empresariales y la competitividad de los microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria - 2021, se recomienda al gerente general aplicar la herramienta de la planificación para que junto a los microempresarios se pueda identificar acciones y recursos a ejecutar para así obtener un objetivo determinado. Las actividades sugeridas son:

- Establecer métodos de evaluación.
- Establecer claramente el ser del negocio (misión y valores de la organización).
- Hacer un seguimiento de la implementación y resultados.

REFERENCIAS

- Argudo, C. (2018, enero). *Etapas del proceso administrativo*. *Emprende Pyme*.
<https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Ari, M. (2017). *Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1175/Mayumi_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Arrieta, F. (2018). *Gestión de la competitividad empresarial*. ECOE.
- Barreto, A. (2018). *Gestión empresarial y competitividad empresarial de las Mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19391/Barreto_CAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bonilla, E. (2012). *La importancia de la productividad como componente de competitividad*. América.
- Bryant, B. (2018). *¿Cuáles son los beneficios de las políticas y procedimientos?* Morata.
- Buitrago A., Rodríguez M. y Serna H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y la competitividad empresarial. *Podium*, 1(35), 97–118
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.7>
- Cánovas, A. (2019). *Logística internacional: una herramienta para la competitividad*. Cuadernos básicos.
- Castillo, J. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017* [Tesis de pregrado,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3127/Castillo_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chagerben, L., Yagual, A. e Hidalgo, J. (2017). *La importancia del financiamiento en el sector microempresario*. Alfa y Omega.

Chiavenato I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.

Collins, N., Rosales, F. y Villao, J. (2017). *Competitividad sostenible: una herramienta clave en la gestión administrativa*. Compás.

Cuofano, G. (2022). *Liderazgo en costos y ventaja competitiva de Porter*. Four Week.

Cusolito, A. y Maloney, W. (2018). *Productivity Revisited: Shifting Paradigms in Analysis and Policy*. World Bank.

Diario El Peruano (2020, 28 de abril). Apuntalando a las Mypes. *El peruano*.
<https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>

Echeverry, P. (2016). *El marketing y la importancia del servicio al cliente en las empresas* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Católica] Repositorio Institucional FU. <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/591>

Eisner, M. (2021, mayo). *Cómo mejorar la eficiencia de los procesos*. Process Maker
<https://www.processmaker.com/es/blog/improve-process-efficiency/>

Esan Business (2020, mayo). *Financiamiento corto y de largo plazo: ¿cuál elegir?*
ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/financiamiento-corto-y-de-largo-plazo-cual-elegir>.

Fabra, P. (2017). *Políticas públicas*. Universitat.

Fayol, H. (2016). *Principios de la dirección*. ESIC.

Fonseca, R. (2015). *Competitividad*. Alfaomega.

- Fuentes, E. y Véliz, G. (2017). La competitividad global. *Revista empresarial*, 11(44), 40-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6479348>
- Gonzales, C. y Valenzuela, D. (2012). *Manual de gestión empresarial*. Magygraf.
- Gordon, D. (2014). *Competencia empresarial*. Corporación británica.
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión empresarial, enfoque basado en competencias*. McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Instituto Peruano de Economía (2020, octubre). *Covid-19: ¿cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia?* IPE. <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- Juanas, T. (2019, abril). *¿Cuáles son los requisitos mínimos necesarios para obtener un préstamo?* Rankia. <https://www.rankia.pe/blog/creditos-rapidos-hipotecarios-vehiculares-consumo/4227659-cuales-son-requisitos-minimos-necesarios-para-obtener-prestamo>.
- Leiva, C. (2019). *Gestión empresarial y competitividad de las Mypes de la Asociación de comerciantes San Pedro de Unicachi, Comas, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42919>
- Logreira, C., Hernández, L., Bonett, M. y Sandoval, J. (2018). Microempresas en Barranquilla: Una mirada desde el financiamiento privado. *Revista venezolana de gerencia*, 23(82), 1-19. <http://hdl.handle.net/11323/1984>
- López, J., Gonzales, N., Chairez, E. y Ochoa, B. (2017). *Gestión empresarial: oportunidades de mejora en los negocios*. Instituto Tecnológico de Sonora.

- Máxima, J. (2020). *Planificación*. Enciclopedia Humanidades.
- Melgar, J. (2009). *La misión empresarial dentro de un marco estratégico para el nuevo milenio*. El Cid.
- Neira, M. y Tenelema, E. (2017). *Competitividad: Capacidad para conquistar, mantener y ampliar la participación en los mercados*. Morata.
- Organización Internacional del Trabajo (2019, octubre). *La mayor parte del empleo mundial procede de las pequeñas empresas y los trabajadores independientes*. OIT. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_723414/lang--es/index.htm
- Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel.
- Parra, C., Osorio, J. y Escandón J. (2019). *Metodología multicriterio para la selección de proveedores bajo consideraciones de riesgo*. Morata.
- Peña, H. y Villón, S. (2017). Motivación laboral: Elemento fundamental el éxito organizacional. *Revista de investigación del instituto internacional de investigación y desarrollo tecnológico educativo*, 3(7), 1 – 16. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Pérez, A. (2019). *Control de costos: cómo hacerlo de forma eficaz*. OBS Business School.
- Pinzón, F. (2019). *Pensamiento estratégico: concepto, impulsores y práctica*. Alpha.
- Porter, M. (1982). *Ventaja competitiva*. Cecsca.
- Produce (2020, mayo). *Comisión de producción, micro y pequeña empresa y cooperativas*. Congreso de la República del Perú. <http://www.congreso.gob.pe/comisiones2020/Produccion/>

- Quintero, I. y Giraldo, E. (2017). Innovación, consumo y competitividad: apuestas regionales. *Revista de Investigación en ciencias estratégicas*, 4(1), 6-17.
<http://hdl.handle.net/20.500.11912/9367>
- Quiroa, M. (2020). *Estructura organizacional*. Economipedia.
- Ramírez, R. y Ampudia, D. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial. *Revista electrónica de ciencia y tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 4(1), 1-17.
<http://hdl.handle.net/11323/2249>
- Ramos, C. y Valle, L. (2020). *La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones*. Granica.
- Reis, J. (2018). *Las estrategias de marketing y competitividad de las micro y pequeñas empresas en las zonas periféricas: el caso de Brasil* [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. Repositorio Institucional USAL.
<https://gredos.usal.es/handle/10366/139499>
- Reyes, A. (2010). *Administración moderna*. Limusa.
- Rivero, J. (2019, febrero). *Imagen de Marca: ¿por qué es importante tenerla? ¿cómo desarrollarla?* Neetwork Business School. <https://neetwork.com/imagen-de-marca/>.
- Rodríguez, A., Peña, N. y Casañas, M. (2020). Factores que motivan la compra por impulso en el contexto de la compra en grupo en línea. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(89), 177–196.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2846>
- Rubio, L. (2008). *Introducción a la gestión empresarial*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

- Ruiz, J. (2019). *Gestión empresarial y competitividad en la empresa grupo Cayao S.A.C. del distrito de San Juan de Miraflores – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/827>
- Sagawa, C. (2021, noviembre). *Evaluación del desempeño: criterios, técnicas y nuevas tendencias*. Day IO. <https://day.io/es/blog/evaluacion-desempeno-criterios-tecnicas-tendencias/#ancora04>
- Segura, J. (2022). *Función de producción, macro distribución y desarrollo*. ESIC.
- Tamayo, M. (2008). *El proceso de investigación científica*. Limusa.
- Villar, L. (2018). *La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo*. Pirámide.
- Zabala, E., Peñaherrera, F. y Ledesma G. (2018). *El diseño del producto y su importancia en la satisfacción del cliente*. Universidad Técnica De Babahoyo
- Zazueta, H. (2019). *Desarrollo de valores en el trabajo*. Trillas.
- Zepeda, R. (2017). *Sistema integral de autoevaluación de la gestión empresarial* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/319851>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión empresarial y competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021? Problemas específicos ¿Existe relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial	Objetivo general Establecer la relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Objetivos específicos Establecer la relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.	Hipótesis general Existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Hipótesis específicas Existe relación entre la planificación y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.	Variable 1: Gestión empresarial			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	- Misión - Visión - Existencias de los objetivos.	1. Muy en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo	Eficiente [48-68] Regular [32-48)
			Evaluación empresarial	- Planificación de la gestión - Herramientas de la gestión - Beneficios de la gestión		
Dirección	- Motivación - Comunicación - Liderazgo.	Deficiente [23-32)				

<p>América, La Victoria - 2021? ¿Existe relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021? ¿Existe relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021? ¿Existe relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Establecer la relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Establecer la relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.</p>	<p>Existe relación entre la evaluación empresarial y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Existe relación entre la dirección y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021. Existe relación entre las políticas empresariales y la competitividad de las Mypes en el Centro Comercial América, La Victoria - 2021.</p>	<p>Políticas empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de política - Beneficios de las políticas empresariales - Sistema organizacional 		
Variable 2: Competitividad						
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos	
		Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de producción. - Beneficios. - Eficiencia en los procesos 	<p>1. Muy en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo</p>	<p>Eficiente [44-61] Regular [30-44) Deficiente [22-30)</p>	
		Diferenciación	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen de la marca - Diseño del producto - Atención al cliente 			
		Liderazgo en costos	<ul style="list-style-type: none"> - Control de costos - Proveedores 			

				- Volumen de compra		
			Acceso a financiamiento	- Requisitos de acceso al financiamiento. - Beneficio al financiamiento. - Tipo de financiamiento		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Descriptivo correlacional. Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: 100 microempresarios del Centro Comercial América, La Victoria. Tamaño de muestra: No se considera muestra	Variable 1: Gestión empresarial Técnicas: Encuesta Instrumentos: medición de gestión empresarial Variable 2: Competitividad Técnicas: Encuesta Instrumentos: medición de competitividad		Estadísticos descriptivos: - Tabla de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras Estadísticos de dispersión: - Desviación estándar. Estadístico inferencial: - R de Pearson		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Estimado colaborador, en el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con el tema de gestión empresarial, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente al tema presentado. Se solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión.

- | | | | | |
|-------------------------|---------------------|--------------------------------------|------------------|----------------------|
| 1. Muy en
desacuerdo | 2. En
desacuerdo | 3. Ni de acuerdo ni
en desacuerdo | 4. De
acuerdo | 5. Muy de
acuerdo |
|-------------------------|---------------------|--------------------------------------|------------------|----------------------|

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Considera usted que la misión del centro comercial es acorde al trabajo realizado por los microempresarios.	1	2	3	4	5
2	Considera que la visión del centro comercial es de inspiración para alcanzar las metas de su microempresa.	1	2	3	4	5
3	Usted trabaja para lograr la visión de su microempresa	1	2	3	4	5
4	Considera que las Mypes no siempre plantean sus objetivos de manera correcta.	1	2	3	4	5
5	La Mype que usted dirige tiene objetivos comerciales	1	2	3	4	5
6	Usted como microempresario del centro comercial tiene claro los objetivos planteados por la organización.	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN EMPRESARIAL						
7	Se realiza en su microempresa una planificación adecuada.	1	2	3	4	5
8	Considera usted que la planificación de la gestión tiene influencia en el proceso de la toma de decisiones en su microempresa.	1	2	3	4	5
9	Maneja herramientas que le permiten optimizar las funciones que desarrolla.	1	2	3	4	5
10	Considera que la herramienta de la gestión tiene influencia en el proceso de la toma de decisiones en su microempresa.	1	2	3	4	5
11	Considera usted que la microempresa otorga beneficios empresariales de acuerdo con ley a sus trabajadores.	1	2	3	4	5

12	Un buen control de gestión empresarial genera beneficios para su microempresa.	1	2	3	4	5
13	Los beneficios de la gestión en su microempresa han generado buen clima laboral.	1	2	3	4	5
DIRECCIÓN						
14	La gestión empresarial tiene los conocimientos necesarios para una motivación empresarial entre los microempresarios	1	2	3	4	5
15	Considera usted que se fomenta la motivación laboral en las microempresas	1	2	3	4	5
16	Usted considera que la comunicación entre los microempresarios es un factor primordial para el crecimiento del Centro Comercial	1	2	3	4	5
17	Considera usted que la comunicación en el área de ventas brinda un buen servicio a los clientes	1	2	3	4	5
18	Considera usted que el liderazgo en los microempresarios permite lograr las metas y objetivos del Centro Comercial	1	2	3	4	5
19	El liderazgo genera efectos positivos para el beneficio de las microempresas.	1	2	3	4	5
POLÍTICAS EMPRESARIALES						
20	El tipo de política empresarial con el cual trabaja su microempresa es la adecuada.	1	2	3	4	5
21	Considera usted que ha implementado un tipo de política empresarial pertinente.	1	2	3	4	5
22	La política empresarial ha generado beneficio a su microempresa	1	2	3	4	5
23	Considera que la política empresarial es de beneficio para el logro de sus objetivos.	1	2	3	4	5
24	El sistema organizacional a la cual se rige su microempresa es predominante	1	2	3	4	5
25	Usted considera que existe un sistema organizacional a la cual se rige su microempresa	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE COMPETITIVIDAD

Estimado colaborador, en el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas a la competitividad, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente al tema presentado, se le solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión.

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
1	Considera usted que el nivel de la producción no siempre limita a las Mypes.	1	2	3	4	5
2	Considera que el nivel de producción mide el buen manejo de presupuesto.	1	2	3	4	5
3	Considera que se debe realizar una inspección de productos frecuentes para obtener mayores beneficios de ventas.	1	2	3	4	5
4	El monitoreo constante a la productividad genera beneficios a su microempresa.	1	2	3	4	5
5	Considera que el Centro Comercial no siempre cumple todos sus procesos para posicionarse como mejor empresa en su rubro.	1	2	3	4	5
6	La eficiencia en los procesos de la productividad ha generado buenos resultados en su microempresa.	1	2	3	4	5
DIFERENCIACIÓN						
7	La estrategia del marketing en base a la imagen de marca está dando buenos resultados frente a la competencia.	1	2	3	4	5
8	Se está aplicando estrategias en base a la imagen de marca para generar un impacto en el entorno.	1	2	3	4	5
9	Considera que el diseño de su producto es mejor que el de su competencia	1	2	3	4	5
10	Considera que su microempresa ofrece un diseño de producto diferenciado de la competencia.	1	2	3	4	5
11	Considera usted que la buena atención al cliente genera competitividad.	1	2	3	4	5

12	Considera usted que su microempresa maneja una atención a la cliente personalizada distinta frente a sus competidores.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO EN COSTOS						
13	Considera que existe un control de costos eficiente que ayuda a generar valor en las microempresas.	1	2	3	4	5
14	El control de costos es óptimo para el desarrollo de su microempresa.	1	2	3	4	5
15	Considera que posee buen manejo de negociación con sus principales proveedores.	1	2	3	4	5
16	Maneja una cartera de proveedores para todas las necesidades de su microempresa.	1	2	3	4	5
17	Realiza un reporte de costos de producto y/o servicio de forma unitaria y por volumen.	1	2	3	4	5
18	Considera usted que su microempresa tiene frecuentemente ventas en grandes volúmenes.	1	2	3	4	5
ACCESO A FINANCIAMIENTO						
19	Considera usted que las Mypes tienen la necesidad a acceder a fuentes de financiamiento.	1	2	3	4	5
20	Usted considera tener todos los requisitos para obtener acceso al financiamiento.	1	2	3	4	5
21	Acceder a un financiamiento le ha otorgado a la empresa beneficios importantes	1	2	3	4	5
22	Usted considera que el financiamiento es de beneficio para el desarrollo de su microempresa.	1	2	3	4	5
23	El tipo de financiamiento con el que usted trabaja es deficiente.	1	2	3	4	5
24	Considera usted que para una buena inversión se debe elegir el tipo de financiamiento acorde a su presupuesto.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento gestión empresarial

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic. /Ing.: Dra. Yllescas Rodríguez Patricia

DNI: 07266567

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento competitividad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg./ Lic. /Ing.: Dra. Yllescas Rodríguez Patricia

DNI: 07266567

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN EMPRESARIAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPETITIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento gestión empresarial

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic. /Ing.: Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento competitividad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic. /Ing.: Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencia

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&s=1&lang=es&o=1967291416

feedback studio María Elena Aliaga Terrazos Melissa Noelia Río... /null 3 de 6

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS
MARÍA ELENA ALIAGA TERRAZOS
ORCID: 0000-0001-9328-6869
MELISSA NOELIA RÍOS SIXTO
ORCID: 0000-0002-3911-4211

ASESORA
DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ
ORCID: 0000-0002-4244-8167

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

Resumen de coincidencias

16 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	hdl.handle.net Fuente de internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Pflucker Marroquin, Ca... Publicación	<1 %
7	Alpaca Salazar, David A... Publicación	<1 %

Página: 1 de 108 Número de palabras: 19375 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 21°C Parc. soleado 10:53 30/11/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

**CENTRO
COMERCIAL
AMÉRICA**

**CONSTANCIA DE LA EMPRESA PARA EL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente dejamos constancia de la otorgación de permiso a la Srta. María Elena Aliaga Terrazos, identificada con DNI N° 74832041, con código de alumno N° 2191893643 y la Srta. Melissa Noelia Ríos Sixto identificada con DNI N° 73081589, con código de alumno N° 2191893803, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Autónoma del Perú, lo cual consistió en realizar encuestas a los microempresarios para su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN EL CENTRO COMERCIAL AMÉRICA, LA VICTORIA, 2021", con R.U.C. N° 10074270404, ubicado en Jirón América N° 252 – 254 – 256.

Se emite esta constancia para fines académicos de las solicitantes.

Atentamente,


CENTRO COMERCIAL AMÉRICA
RUC: 10074270404
Jr. América N° 252 - 254 - 256

30 de noviembre del 2021

Anexo 6. Base de datos

# Encuestado	Gestión Empresarial															Competitividad																													
	P1	P2	P3	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P20	P21	P22	P23	P25	P1	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	1	1	4	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	1	1	1	1	3	1	
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	5	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	
5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	1	5	1		
6	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	5	2	3	3	1	3	1	
7	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	4	2	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4	4	2	2	2	4	2		
8	2	2	3	5	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1			
9	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	1	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2		
10	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	5	1	
11	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
12	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1		
13	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2		
15	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1			
16	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
17	3	3	1	2	3	2	2	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
19	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	2	3	2	2	3	2		
20	2	2	1	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	5	2	5	3	2	3	3	
21	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	
22	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1		
23	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	
24	2	1	1	2	1	2	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	1	1	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
25	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
27	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	4	4	4	1	2	3	1	1	1	1	5	1	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	
28	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
29	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	4	4	4	1	2	3	1	1	1	1	5	5	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
30	3	2	1	1	1	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	3	3	3	4	1	2	2	2	3	1		
31	2	1	1	1	1	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	3	3	3	4	1	2	2	2	3	1		
32	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1		
33	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
34	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
35	1	1	1	1	1	5	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1
36	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	

75	4	3	1	2	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	4	3	1	4	2	1	2	4	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1			
76	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1		
77	5	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1			
78	1	1	1	3	1	1	2	3	1	5	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1			
79	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
80	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1		
81	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	5	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
83	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	1	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	1		
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	1	4	1			
85	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1		
86	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1			
87	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1		
88	3	2	1	2	5	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1			
89	5	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	5	5	2	3	1	1	3	2	3	1	1	4	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1			
90	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
91	1	2	1	2	3	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
92	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
93	2	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2				
94	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2				
95	4	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2			
96	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1			
97	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2			
98	2	2	2	3	2	2	4	5	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	
99	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1			
100	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1

Anexo 7. Plan de acción

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Gestión empresarial y competitividad	Se deberá convocar a la persona encargada del Centro Comercial América y a los microempresarios para implementar un plan estratégico, lo cual se basará en alcanzar los objetivos a corto y largo plazo con el propósito de conseguir las metas proyectadas de las microempresas.	Gestionando los permisos de los supervisores y los microempresarios del Centro Comercial para así organizar un horario	Capacitaciones virtuales o presenciales acerca de la gestión empresarial y competitividad.	Empezando las primeras semanas de enero del 2022, una vez por mes.	Los supervisores y microempresarios del Centro Comercial	S/.500.00
Planificación	Se deberá realizar dinámicas de integración entre microempresarios y supervisores para plantear correctamente la herramienta Balanced Scorecard. lo cual se basará en un conjunto de objetivos que les permitirán conocer la situación actual y cómo evoluciona la empresa.	Gestionando los permisos de los supervisores y los microempresarios del Centro Comercial para así organizar un horario	Capacitaciones virtuales o presenciales acerca de la gestión empresarial	Empezando las primeras semanas de febrero del 2022	Los supervisores y microempresarios del Centro Comercial	S/.300.00
Evaluación empresarial	Se deberá convocar a la persona encargada del Centro Comercial y microempresarios para aplicar una	Gestionando los permisos de los supervisores y los	Capacitaciones virtuales o presenciales	Finalizando la última semana del	Los supervisores y	S/300.00

	reingeniería para aumentar la calidad, servicio y rapidez de la empresa.	microempresarios del Centro Comercial para así organizar un horario	acerca de la gestión empresarial	mes de febrero del 2022	microempresarios del Centro Comercial	
Dirección	Se promoverá la motivación empresarial a través de charlas entre supervisores y microempresarios.	Gestionando los permisos de los supervisores y los microempresarios del Centro Comercial para así organizar un horario	Capacitaciones virtuales o presenciales acerca de la gestión empresarial	Empezando las primeras semanas de marzo del 2022	Los supervisores y microempresarios del Centro Comercial	S/.300.00
Políticas empresariales	Se deberá convocar a la persona encargada del Centro Comercial y microempresarios para aplicar una planificación, luego de tener en claro las metas que se quieren alcanzar en lo cual se identificarán las acciones y recursos a ejecutar, para así obtener un objetivo determinado.	Gestionando los permisos de los supervisores y los microempresarios del Centro Comercial para así organizar un horario	Capacitaciones virtuales o presenciales acerca de la gestión empresarial	Empezando las primeras semanas de abril del 2022	Los supervisores y microempresarios del Centro Comercial	S/.300.00

Anexo 8. Evidencias del centro comercial américa

